



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES  
ESPECIALIDAD DE RELACIONES INDUSTRIALES

BALANCE SOCIAL COMO HERRAMIENTA DE  
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Tutor:

Leticia María Caraballo Molina

Realizado por:

Hernández García, Karla Sofía

White Márquez, Diana Gabriela

Caracas, 2004.

## DEDICATORIA

A Dios y la Virgen, por estar siempre conmigo y no desampararme nunca en los tiempos difíciles, han sido mi luz en la oscuridad y mi fuerza cuando creo que ya todo está perdido, este trabajo esta bendecido por ellos y por eso dejo su éxito en sus manos.

A mi mami, mi papi y María Mercedes, por ser aquellos con quienes siempre cuento y que siempre lo han dado todo para verme feliz. Les dedico no solo este trabajo sino mi vida entera, ya que gracias a ustedes soy lo que soy.

A mi abuela querida, por ser la palabra esperanzadora que me llena de fuerza cuando voy a caer y por todo el cariño que sólo en ella puedo encontrar. Y a mi super Tia Lupe, le agradezco sin pensarlo dos veces... Apoyo total!

A mi Tia Nena, por estar siempre presente y brindarme su apoyo incondicional, has sido pieza clave de todos mis logros, no sabes cuanto te quiero. Igualmente a mi tío Francisco y mis primos Fran y Dulce, por permitirme ser una más de la familia. Gracias...

A mis amigas Maryjulia, Rossana, Anabel y Catalina, las guaras que nunca olvidaré porque siempre están tan cerca de mi, a pesar de la distancia. Y a Claudia, por ser la mejor mano amiga desde que desertamos.

A las “muchachas” (incluyendo a Carlitos), por ser mucho más que compañeras de clases, gracias por ser aliadas de mis aventuras y brindarme su valiosa amistad durante todo este tiempo, espero que sigamos rumbeando juntas al 100%... parte de esta a dedicación también va para todas sus madres que de alguna forma han sido la mía en algunos momentos.

A mi compañera de tesis, amiga y “esposa” ya que nos casamos con este sueño, que hoy por fin estamos viendo nacer, gracias por llorar junto a mi y compartir todas esas horas de desvelo con el mejor de los ánimos, nunca perdí la esperanza, ni en los momentos más duros porque estabas allí dándome fuerzas, aunque estuvieras más asustada que yo...

Y por último a todas aquellas personas que no están aquí en el papel pero si en mi corazón, pues representan experiencias inolvidables que me han ayudado a crecer y alcanzar metas como ésta. Gracias a todos, este trabajo es para ustedes...

*Karla Sofía Hernández*

## **DEDICATORIA**

Hoy y siempre dedicaré mis logros a la persona que con su cariño, apoyo, comprensión y dedicación absoluta ha hecho posible que sea lo que hoy soy; aquella que con su valor, empuje y perseverancia derribó todas las barreras y permitió que estuviera redactando hoy estas líneas...aquella que es y siempre será mi ejemplo a seguir, mi modelo a admirar. A ti Mami por ser como eres...

Por la confianza y el apoyo que me profesan, por enseñarme a ser cada día mejor, por ayudar a construir mi vida. A ustedes mi familia, gracias por su amor y dedicación...

Por ser mi apoyo incondicional en las buenas y en las malas, por estar allí siempre que te necesito, por enseñarme a vivir la vida como si fuera el último día, por tu paciencia, dedicación, y cariño desinteresado. A ti Flaco por compartir conmigo día a día esta etapa de mi vida...

Por todas aquellas vivencias compartidas, por los momentos buenos y los que no tanto, por nuestras charlas matutinas que ahora extraño tanto...a mis amigos Anita, Carlitos, Cris, Lili, Emi, Mili y la Gordi por su compañía y cariño. A Valen y Mariale porque siguieron allí siempre...

Por compartir conmigo las mejores aventuras incluyendo la presente, por tu confianza incondicional, por tus despistes a los que ya no busco ninguna explicación, por ser Fenomenoide y una persona digna de admirar. A ti Karli por estar allí siempre y demostrarme que mas que suerte las cosas se consiguen con empuje y dedicación...

Aunque ahora estés un poco lejos siempre serás más que mi amiga mi hermana...Kari gracias por tu apoyo aún cuando sea a distancia...

A todas aquellas personas que de alguna manera u otra han dejado huella en su paso por mi vida...

**Diana White**

## **RECONOCIMIENTOS**

### **A Dios...**

Gracias a él tuvimos siempre de pie y nunca desfallecimos, nos dio fe y esperanza en los momentos de desesperación...

### **A Leticia Caraballo**

Por tu dedicación, tiempo y esfuerzo. Por tus chistes que siempre nos hacían reír, por la mejor música en los momentos más intensos.

Por tus conocimientos y sobre todo por haber creído en nosotras en este proyecto...

### **A Mayita Urdaneta y Kira Capriles**

Por abrirnos las puertas desde el primer día, por su disposición y dedicación, por ofrecernos el tiempo que no tienen, por ser nuestras aliadas y hacernos sentir en todo momento parte de su equipo. A ustedes (y a Eli y Ricky también)... Gracias

### **A Genny Zúñiga.**

Por haber iniciado este proyecto con nosotras y darnos posteriormente todo su apoyo, conocimientos y aportes metodológicos. Gracias profe, hubiésemos querido contar con más profesores como usted...

### **A la Familia Calderón...**

Por abrirnos las puertas de su casa (a cualquier hora..) como uno más de la familia. Por sus palabras de ánimo en los tiempos más difíciles y sobre todo por la torta y el café...

Clau y Gaby son lo máximo! Gracias...

### **A la familia Ojeda**

Por siempre estar allí y prestarnos toda su colaboración, gracias, gracias, gracias...

### **A Raúl Cainzos..**

Mejor conocido como Raulito, por su paciencia y apoyo prestado en los momentos cumbres... Gracias Rau por tu paciencia y ayuda sin igual...

### **Y a todos**

Los que de alguna manera aportaron su granito de arena, con una palabra de ánimo para que este trabajo se realizara..

## ÍNDICE GENERAL

LISTA DE TABLAS .....	ix
LISTA DE FIGURAS.....	x
RESUMEN .....	xi
INTRODUCCIÓN .....	14
Formulación del Problema .....	17
1. Planteamiento del problema. ....	17
2. Problema de Investigación.....	21
3. Objetivo General. ....	21
3.1 Objetivos Específicos. ....	21
MARCO TEÓRICO.....	22
1. Conceptualización de la Responsabilidad Social Empresarial .....	22
2. Enfoques Teóricos de la RSE .....	24
2.1 Enfoque Instrumental: .....	25
2.2 Enfoque Político:.....	26
2.3. Enfoque Integrador:.....	27
2.4. Enfoque Ético.....	27
3. Enfoques Metodológicos: Clasificación de Métodos para abordar el Balance Social.28	
3.1 Modelos Contables .....	28
3.2 Modelos No Contables .....	30
4. Marcos Regulatorios Internacionales de RSE .....	31
4.1 Convenciones de la OIT .....	31
4.2 Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact) .....	32
4.3 Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).....	34
5. Ventajas de La Responsabilidad Social.....	35
5.1 Ventajas para las Empresas.....	35
5.2 Ventajas para las Comunidades .....	42
6. Valores de la Responsabilidad Social Empresarial.....	43
6.1 Lugar de Trabajo:.....	43
6.2 Inversión Social Comunitaria.....	44
6.3 Derechos Humanos.....	45
6.4 Valores y Ética .....	46
6.5 Mercado .....	47
6.6 Medio Ambiente.....	48
7. El Balance Social como apoyo a la evaluación de gestión de RSE .....	49

8. Métodos de Auditoría y Certificación.....	51
8.1 AccountAbility 1000 (AA1000) .....	51
8.2 Social Accountability 8000 (SA8000).....	52
8.3 ISO 14000 .....	53
8.4 El Consejo de Administración de Bosques ("Forest Stewardship Council" ) .....	53
9. Índices Internacionales de RSE .....	54
9.1 Índice de Sostenibilidad Dow Jones.....	55
9.2 FTSE4Good .....	55
10. Modelos de Balance Social.....	56
10.1 Global Reporting Initiative (GRI) .....	56
10.2 Balance Social Anual de IBASE (Brasil) .....	58
10.3 Sozial Bilanz Praxis SBP (Alemania) .....	58
10.4 Danish Ethical Accounting System EAS (Reino Unido) .....	59
10.5 El Modelo New Economic Foundation NEF (Reino Unido).....	60
10.6 Modelo SMAER del "Bilan Social" (Italia).....	60
11. Algunas Investigaciones sobre RSE.....	61
11.1 Informe Forética 2002: Situación en España .....	61
11.2 Estudio de la RSE en las empresas venezolanas .....	63
11.3 Concepto se Responsabilidad Social.....	67
12. Modelo de Balance Social FECS.....	67
12.1 Concepto de Balance Social.....	67
12.2 Propósito del Balance Social propuesto por la FECS .....	67
12.3 Beneficios del Balance Social.....	68
12.4 Procedimiento .....	68
12.5 Las Variables de Estudio .....	70
12.6 Productos del Modelo de Balance Social .....	73
12.7Cuadro Resumen de un Balance Social.....	73
13. La Inversión Social Empresarial en la Perspectiva Histórica Venezolana.....	74
Marco Metodológico.....	83
1. Tipo de Investigación. ....	83
2. Diseño.....	83
3. Unidad de Análisis. ....	85
4. Población. ....	85
5. Muestra .....	85
5.1 Justificación de la muestra. ....	86

6. Definición operacional de Variables.....	86
6.1 Dimensión Interna:.....	86
6.2 Dimensión Externa:.....	97
7. Descripción de los Instrumentos.....	101
8. Procedimientos del estudio.....	101
MARCO CONTEXTUAL.....	105
1. Misión.....	107
2. Valores.....	107
3. Antecedentes de Responsabilidad Social en Banesco.....	108
4. Principios de Banesco en materia de Responsabilidad Social.....	109
5. Vicepresidencia responsable del Balance Social en la organización.....	110
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	112
I. Período Evaluado.....	112
II. Medición de la Responsabilidad Social de Banesco: Adecuando el modelo de la Fundación Escuela de Gerencia Social.....	112
III. Caracterización Socio-Demográfica de los Trabajadores de la Empresa.....	133
IV. Dimension Interna de la RSE.....	139
V. DIMENSIÓN EXTERNA.....	153
VI. Cuadro resumen del Balance Social de Banesco.....	180
DISCUSIÓN de los resultados.....	187
1. Consideraciones Teóricas.....	187
2. El Modelo de la Fundación Escuela de Gerencia Social.....	188
3. Responsabilidad Social en Banesco.....	189
4. Resultados de la Investigación.....	190
5. Planificación Estratégica.....	191
6. Caracterización Socio- Demográfica.....	192
7. Dimensión Interna.....	193
7.1 Relaciones Laborales.....	193
CONCLUSIONES.....	200
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	208
ANEXO A.....	211
ANEXO B.....	229
ANEXO C.....	254



## LISTA DE TABLAS

	Pág.
(1) Variables de estudio del Modelo de Balance Social para la empresa Venezolana.....	72
(2) Revisión de Variables e indicadores de la Dimensión Interna del modelo de Balance Social de la FECS.....	112
(3) Revisión de Variables e indicadores de la Dimensión Interna del modelo de Balance Social de la FECS .....	128
(4) Indicadores del cuadro Resumen que aplican a Banesco.....	132
(5) Dotación y uso de equipos e instrumentos de higiene y seguridad industrial.....	150
(6) Programas o proyectos sociales dirigidos a la comunidad .....	155
(7) Donaciones .....	160
(8) Patrocinios.....	176
(9) Recaudaciones.....	178
(10) Otros aportes.....	179
(11) Resumen Dimensión Interna.....	180
(12) Cuadro Resumen Dimensión Externa .....	182
(13) Indicador Económico Dimensión Externa .....	184
(14) Valor Económico de la Inversión Social .....	185

## LISTA DE FIGURAS

(1) Fusiones de Banesco Banco Universal.....	107
(2) Edad de los Trabajadores .....	133
(3) Estado Civil de los Trabajadores .....	134
(4) Nivel Educativo de los Trabajadores .....	134
(5) Procedencia geográfica de los trabajadores a nivel nacional .....	135
(6) Procedencia geográfica de los trabajadores en el mundo .....	136
(7) Carga Familiar de los trabajadores .....	136
(8) Trabajadores según su tipo de cargo y género .....	137
(9) Grupo de edades de los hijos de los trabajadores.....	138
(10) Modalidad de elación Laboral .....	139
(11) Antigüedad .....	140
(12) Causas de Ausentismo .....	141
(13) Cobertura de la Capacitación .....	143
(14) Apoyo para Vivienda .....	144
(15) Enfermedades mas frecuentes .....	147
(16) Consultas realizadas por área de servicio .....	149
(17) Información de la empresa divulgada .....	153

## RESUMEN

Este estudio está basado en el modelo de Balance Social realizado por la Fundación Escuela de Gerencia Social (FEGS) en el año 2002, el cual está adecuado a la empresa venezolana. La investigación viene dada por el interés de promover e incentivar la Responsabilidad Social de las empresas y así contribuir a mejorar la calidad de vida de los trabajadores y el desarrollo sustentable de la comunidad en la cual se inserta.

Para esta investigación se escogió a Banesco por ser una institución bancaria venezolana líder en el tema de Responsabilidad Empresarial y a partir de la revisión del modelo FEGS, se llegó al siguiente planteamiento: ¿Cuán socialmente responsable es Banesco, a partir de la sistematización y evaluación de sus iniciativas de inversión social dirigidas tanto a sus trabajadores como a la comunidad en la que se circunscribe, a partir de la metodología de Balance Social propuesta por la Fundación Escuela de Gerencia Social?

El objetivo principal de esta investigación es evaluar a través de la aplicación de un instrumento de medición de Responsabilidad Social propuesto por la Fundación Escuela de Gerencia Social (FEGS), las iniciativas de inversión social llevadas a cabo por Banesco Banco Universal.

La investigación se enmarca en un tipo de estudio de campo, específicamente un Estudio de Casos por ser Banesco nuestro único objeto de investigación, y desarrollar una investigación exhaustiva de sus componentes. También se caracteriza por ser Descriptivo y Exploratorio porque su objetivo es abordar un tema poco estudiado y a su vez será de tipo Transversal ya que se recolectan datos en un tiempo único, en este caso 6 meses.

El estudio se justifica por la necesidad de disponer de un instrumento que permita evaluar efectivamente el cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial y de esta manera definir en qué términos cuantitativos y cualitativos, dicha responsabilidad constituye un factor de desarrollo para el recurso humano de Banesco y cuál es el impacto que tiene su gestión en la comunidad.





## INTRODUCCIÓN

El presente Trabajo de Grado surge de la inquietud de indagar sobre la concepción de la Responsabilidad Social Empresarial en Venezuela. El estudio aborda el tema a través del análisis de la inversión social del empresariado venezolano, en este caso, Banesco Banco Universal, considerándola como una noción que va más allá de los compromisos legales laborales, y las funciones netamente económicas y rentistas a las que éstas son destinadas.

Las empresas nunca han estado de espaldas a las necesidades sociales, pero los fundamentos de su acción han cambiado cobrando modalidades más cónsonas con la idea moderna de responsabilidad social y son estas modalidades las que se pretende ilustrar en el presente estudio a través de las prácticas que emprende actualmente Banesco.

La Responsabilidad Social de las empresas, está dirigida a múltiples ámbitos en donde la empresa se mueve o puede tener contacto, incluso los derechos humanos. No obstante, podemos distinguir dos áreas principales de actuación: una en el aspecto «interno» de la empresa y que abarca todos los aspectos de la misma; y otro «externo» de cara la Sociedad en donde se desarrolla. En el aspecto interno de la empresa, la responsabilidad social afecta, en primer término, a los trabajadores y hace referencia la promoción del capital humano en los trabajadores. Dentro del ámbito de los trabajadores hay tres aspectos importantes: la gestión de los recursos humanos, la salud y seguridad en el lugar de trabajo y la adaptación al cambio. En cuanto a Recursos Humanos: Dentro del tema de la gestión de recursos humanos las empresas deben empezar por ser socialmente responsables en la contratación; contratar a personas pertenecientes a minorías étnicas, trabajadores mayores de edad, desempleados de larga duración, etc. Acerca de la salud y seguridad en el lugar de trabajo, se trata en primer lugar, de cumplir todas las normas laborales establecidas en este ámbito, y después deben buscarse modos complementarios de promover la salud y la seguridad utilizándolas como condiciones para adquirir productos y servicios de otras empresas y para promocionar sus propios productos o

servicios. Por último, y refiriéndose a la adaptación al cambio, la empresa debe tratar en la medida de lo posible, de buscar que las reestructuraciones sean hechas desde un punto de vista socialmente responsable que significa equilibrar y tener en cuenta los intereses y preocupaciones de todos los afectados por los cambios. Es importante buscar la participación y la implicación de todos los afectados mediante una información y una consulta abierta. En las reestructuraciones deben participar las autoridades públicas y los representantes de los trabajadores. Las empresas deben procurar no dejar desamparados a los trabajadores, procurar que se organicen montando nuevas empresas o autorizando su futura formación.

En su dimensión externa, la responsabilidad social de las empresas pretende también la integración de éstas en su entorno local. Las empresas son uno de los elementos más importantes del desarrollo de las comunidades en donde se ubican, proporcionando empleo y riqueza para sus miembros. Pero, a su vez, la empresa puede proporcionar, en el entorno en donde se desarrolle, un importante papel social mediante la promoción del capital humano de la zona. De otro lado, la integración de la empresa en su entorno local debe llevar una responsabilidad medioambiental para su protección. Otro aspecto, dentro de la vertiente externa de la empresa hace referencia a sus relaciones con los consumidores.

Esta responsabilidad lleva, por tanto, a la actuación conciente y comprometida de mejora continua, medida y consistente que permite a la empresa ser más competitiva no a costa de, sino respetando y promoviendo el desarrollo pleno de las personas, de las comunidades en que opera y del entorno, atendiendo las expectativas de todos sus participantes: Inversionistas, colaboradores, directivos, proveedores, clientes, gobierno, organizaciones sociales y comunidad.

La investigación está estructurada, como se indica a continuación:

*Formulación del Problema*, presenta y justifica el problema de investigación, los objetivos de la misma.

*Marco Teórico*, recoge los planteamientos recientes de la literatura sobre el tema, se profundiza en los antecedentes de la investigación; menciona las teorías en la que sustenta; se define el concepto de Responsabilidad Social Empresarial; y sus principales ventajas.

*Marco Metodológico*, describe en detalle la forma en que se llevó a cabo el estudio; proporciona la información metodológica del mismo, como: el tipo de investigación, el

diseño, la unidad de análisis, la muestra seleccionada, la descripción y administración de los instrumentos aplicados y las variables del modelo.

*Marco Contextual*, sintetiza la historia de Banesco Banco Universal, a fin de familiarizar al lector con el ámbito en el cual se desenvuelve la población de los equipos de trabajo seleccionados para la investigación. Incluye la misión, valores corporativos y principios así como un bosquejo de la línea del negocio.

*Análisis de Resultados*, presenta los datos recolectados por medio de la administración de los instrumentos de recolección de información a la muestra seleccionada, así como su tratamiento.

*Discusión de Resultados*, se analizan los resultados obtenidos y presentados en el capítulo anterior. Los resultados son examinados, interpretados y calificados, exponiendo los criterios de responsabilidad social en cada iniciativa.

*Conclusiones y Recomendaciones*, presenta la evaluación e interpretación, especialmente con respecto a los objetivos de la investigación, a la que llegaron los investigadores luego del análisis detallado de los resultados y, considerando, lo planteado por las teorías en las cuales se fundamenta la investigación. También, suministra recomendaciones para las futuras iniciativas de Responsabilidad Social de Banesco y algunas críticas para el modelo aplicado.

---

## FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

### *1. Planteamiento del problema.*

---

Desde el siglo XIX, empresarios venezolanos han dejado rastros históricos de importantes contribuciones sociales; tal es el caso de aquellos miembros de la Cámara de Comercio agrupados en la Junta de Salubridad pública, que hacía las veces del inexistente (en el momento) Ministerio de la Salud (VenAmCham, 2000).

Sin embargo, esta iniciativa se trataba de algo más caritativo y espontáneo de esa organización, que de un ejercicio sistemático de la Responsabilidad Social.

Para los años 40, y como consecuencia de los recursos fiscales de la explotación petrolera y de la doctrina de Estado Benefactor, se replantea el papel de la empresa privada y nuevos empresarios comenzaron a comprender que los problemas sociales eran de incumbencia empresarial.

Sin embargo, la primera demostración explícita de Responsabilidad Social en Venezuela, fue dada por El Dividendo Voluntario para la Comunidad en 1965, en el Primer Congreso Venezolano de Ejecutivos celebrado en Macuto. En declaraciones dadas en dicho Congreso se sostiene que “son fines superiores de la empresa servir a la sociedad y contribuir con obligaciones y responsabilidades sociales que beneficien su capital, sus empleados y obreros, pero también dedicar parte de sus beneficios a elevar y mejorar el nivel de vida de comunidades urbanas y rurales de menores recursos” (VenAmCham, 2000 2002, p. 15)

Para la década de los 90, en el VI Congreso Venezolano de Ejecutivos sobre la Gerencia de los 90, se le consideró como la gran estrategia gerencial en América Latina, y los propios empresarios sintieron la necesidad de evaluar el destino y el impacto de la inversión social, de manera que dicha inversión sea “expresión de un proceso de planificación y se desarrollen programas que sean producto de metodologías modernas” (VenAmCham, 2000, p. 95), para así superar las experiencias anteriores e iniciar una cultura empresarial del Balance Social.

Ya desde la década de los 60, algunas organizaciones venezolanas pueden ser consideradas como ejemplo de Responsabilidad Social, pero es solo ahora cuando el

concepto empieza a tener resonancia en el país, ya que sobre este tema, grupos empresariales así como de organismos de acción social están dando pasos a iniciativas por parte de, para el diseño y ejecución de un sistema de balance social.

En Venezuela, según un estudio realizado en el año 2000 (VenAmCham, 2000), se pudo constatar esta nueva visión social de la empresa como el compromiso que tiene en la contribución del mejoramiento de la calidad de vida de la población y el desarrollo del país.

Para hacer frente a las situaciones de incremento en las condiciones de competencia en las que tienen que desenvolverse las empresas del país, cada vez se hace más necesario impulsar programas cuyo objetivo sea apoyar el fortalecimiento de la capacidad competitiva del recurso humano de las empresas, enfatizándose en el desarrollo de una capacidad propia para crear estrategias competitivas basadas en la calidad y productividad. Aún así, el Estado paternalista no ha podido atender de manera satisfactoria las áreas prioritarias del ente social como lo son la salud, vivienda y educación. La Seguridad Social del país durante toda su historia, ha sido caracterizada por la ineficiencia de la asistencia social, servicio que debería proveer el Estado a las clases más desprotegidas y marginadas para garantizarles un bienestar mínimo frente a las contingencias de salud, maternidad, vejez, invalidez y muerte.

Ante tal situación, el sector privado que ha venido abogando durante años un sistema de Seguridad Social que le garantice a sus trabajadores de manera eficiente las prestaciones de salud, pensiones de retiro, protección ante los riesgos del trabajo y del desempleo entre otras, le ha visto una esperanza a su preocupación al retomarse en el año 2002 las propuestas para una modernización y aplicación de la Ley Orgánica de Seguridad Social (LOSSI) que en 1998 fue postergada por el gobierno de Rafael Caldera. En los casi cinco años transcurridos desde la interrupción de las reformas, no se ha presentado ningún plan viable que las sustituya y que goce del apoyo político del Gobierno.

En tal sentido las necesidades se han ido incrementado a medida que la población aumenta (para el censo de 1970, la población del país alcanzaba los 7.555.799 y para el año 2001 pasó a 23.054.210 lo que representa en términos relativos un incremento del 305,11% aproximadamente) (INE, 2002) , y se ha hecho necesaria la participación de la empresa privada para poder lograr mejores resultados a los obtenidos en la actualidad.

Considerando que dichos problemas sociales revelan las áreas prioritarias de intervención social asociadas al desarrollo, éstas son las que han resultado de interés para el sector empresarial con la finalidad de plantear la concepción del desarrollo humano, siendo este un “proceso mediante el cual se amplían las oportunidades de los individuos, donde las más importantes son una vida prolongada y saludable, acceso a la educación y disfrute de un nivel de vida decente”. (PNUD 1990; p. 33) como un enfoque alternativo al crecimiento económico, en términos de redimensionar su importancia como factor de desarrollo al considerarlo como un medio y no como un fin.

En tal sentido, se habla entonces de Responsabilidad Social en términos de que la empresa abarque las relaciones con todos sus interlocutores sociales: accionistas, trabajadores, proveedores, clientes y comunidad, así como también con el medio ambiente; es la conciencia empresarial de ir más allá del cumplimiento de sus deberes laborales, para involucrarse proactivamente en un compromiso ético con la multiplicidad de actores, tanto en el ámbito interno de la empresa, como en su entorno comunitario y social y de esta manera contribuir tanto al desarrollo humano como al desarrollo económico sostenible en el cual se identifican cuatro elementos fundamentales: salud, educación, calidad de vida y trabajo.

De esta forma, el Balance Social es de gran relevancia por ser ésta una herramienta diseñada para la medición de la responsabilidad social de una corporación o empresa, lo cual hace interesante su aplicación para dar cuenta del compromiso que tienen de contribuir al desarrollo económico de sus empleados, sus familiares, la comunidad local y la sociedad en general. (OIT y ANDI, 2001)

En esta investigación se busca medir o identificar las iniciativas de la Responsabilidad Social de una organización, a través de la metodología propuesta por la Fundación Escuela de Gerencia Social (FEGS), debido a que ésta puede ser adaptada a diversas empresas en función a sus características, sus diversas orientaciones sociales y sus necesidades y prioridades como organización; además de considerar los principales problemas sociales; las áreas de inversión social que han resultado de interés para el sector empresarial; y la identificación de leyes que den a conocer algunas empresas que aporten mucho más de lo exigido.

Para efectos de este estudio ha sido seleccionada la empresa de servicios bancarios Banesco Banco Universal, que opera en el país desde el año 1991, luego de varias fusiones de instituciones bancarias de larga data en el país.

A través de los indicadores contenidos en el modelo de Balance Social propuesto por la Fundación Escuela Gerencia Social, Banesco podrá evaluar en qué medida la responsabilidad es un valor colectivo de la organización y de qué manera se conciben como actores que intervienen en el desarrollo social y económico de su entorno, tanto en la dimensión interna (sus recursos humanos) como en la externa (sus clientes, proveedores y comunidad en general).

Con este modelo se espera realizar una investigación exhaustiva del proceso de Balance Social de la empresa y así de esta forma validarlo y obtener información valiosa que nos permita construir indicadores básicos y adecuados a nuestra realidad empresarial en general, y en particular la del sector bancario.

Por ser esta investigación un valioso aporte al contenido programático de la carrera de Relaciones Industriales como insumo para las actividades del pensum de la Escuela y con el ánimo de desarrollar un proceso novedoso que se inicia a partir de una mayor sensibilidad en cuanto a las expectativas de la sociedad, se llegó a la definición del siguiente problema de investigación:

**¿Cuáles son las iniciativas de Banesco en materia de Responsabilidad social y como puede ser sistematizado a partir de la utilización del Modelo de Balance Social propuesto por la Fundación Escuela de Gerencia Social?**

## ***2. Problema de Investigación.***

---

¿Cuáles son las iniciativas de Banesco en materia de Responsabilidad Social Empresarial y como puede ser sistematizado a partir de la utilización del Modelo de Balance Social propuesto por la Fundación Escuela de Gerencia Social?

## ***3. Objetivo General.***

---

- Evaluar la Responsabilidad Social Empresarial de Banesco Banco Universal, caracterizando y analizando sus iniciativas en materia de inversión social mediante el modelo de Balance Social propuesto por la Fundación Escuela de Gerencia Social.

### *3.1 Objetivos Específicos.*

- Describir los componentes de la responsabilidad social de Banesco Banco Universal, en función de las dimensiones y variables propuestas en el modelo de la Fundación Escuela de Gerencia Social.
  - Determinar aquellos indicadores que permitan una valoración objetiva del grado de responsabilidad de la empresa frente a los trabajadores y su entorno.
  - Medir cuantitativa y cualitativamente las iniciativas en materia de Responsabilidad Social, tanto a nivel de Recursos Humanos (dimensión interna) como a nivel de la inversión social hacia la comunidad (dimensión externa).
-

---

## MARCO TEÓRICO

### *1. Conceptualización de la Responsabilidad Social Empresarial*

---

Aunque existe un amplio consenso sobre algunos aspectos que caracterizan el concepto, también ha de constatar que las definiciones propuestas por diferentes autores son amplias y no cuentan con un consenso en el ámbito internacional de la Responsabilidad Social Empresarial. Pero para la comprensión del concepto se puede afirmar que la RSE implica la existencia de los valores éticos tales como, derechos humanos, el bien común, la solidaridad, la transparencia, la probidad, la honestidad y el desarrollo, que guían la conducta empresarial de cada compañía y la relación que ella desarrolla con su entorno. También hay que destacar que la mayoría de los conceptos de RSE resaltan la importancia de la dimensión social y ambiental del desempeño de la empresa, la relación con los actores claves (stakeholders), los principios de la corresponsabilidad y participación, y el rol de la empresa dentro de la sociedad como ciudadano corporativo.

De acuerdo a Baltazar Caravedo Molinari (2000), presidente de SASE - Servicios para el Desarrollo, organización que por tercer año consecutivo ha desarrollado un estudio sobre este tema, entre empresas de Lima y provincias, entendemos por Responsabilidad Social Empresarial (RSE) una filosofía corporativa adoptada por la alta dirección de la empresa para actuar en beneficio de sus propios trabajadores, sus familias y el entorno social en las zonas de influencia de las empresas. En otras palabras, es una perspectiva que no se limita a satisfacer al consumidor, sino que se preocupa por el bienestar de la comunidad con la que se involucra.

Según esta perspectiva, Caravedo (2000) estima que la Responsabilidad Social de la empresa es una visión y filosofía empresarial que sostienen que ésta puede y debe jugar un rol más allá de hacer utilidades o ganancias. Es también una conciencia de que lo que las empresas producen tiene impactos directos e indirectos dentro y fuera de la compañía. La empresa socialmente responsable es entonces aquella que se preocupa del bienestar de

quienes trabajan en ella (salud, educación, remuneración del personal, por ejemplo) y que demuestra su solidaridad con su entorno (clientes, proveedores y la comunidad entre otros).

David Rockefeller, Presidente del Grupo Rockefeller menciona que el sector empresarial tiene una responsabilidad ante la comunidad en la que opera y también antes sus empleados y accionistas. También indica que existen dos tipos de responsabilidad social de la empresa: las fundaciones empresariales y la participación directa de las compañías. La responsabilidad social son acciones para mejorar nuestra sociedad (Centro Mexicano para la Filantropía, 1995, p. 13)

Otros conceptos propuestos por importantes instituciones líderes en el ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial a nivel mundial son (Venamcham, 2004, p.35):

- “La Responsabilidad Social Empresarial se define como la administración de un negocio de forma que cumpla o sobrepase las expectativas éticas, legales, comerciales y públicas que tiene la sociedad frente a una empresa”. *Business for Social Responsibility, U.S.A*
- “Integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores”. *Libro Verde, Unión Europea*
- “Es la expresión del compromiso de una empresa con la sociedad y la aceptación de su rol en ella. Esto incluye el pleno cumplimiento de la ley y acciones adicionales para asegurar que la empresa no opera a sabiendas en detrimento de la sociedad. Para ser efectivo y visible, este compromiso debe estar respaldado por recursos, liderazgo y ser medible y medido”. *Business in the Community, socio de Corporate Social Responsibility Europe (CSR Europe), U.K.*
- “Compromiso de las empresas a contribuir al desarrollo económico sostenible, trabajando con los empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en

general para mejorar su calidad de vida”. *World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), Suiza.*

- “La Responsabilidad Social Empresarial es el conjunto de prácticas empresariales abiertas y transparentes basadas en valores éticos y en el respeto hacia los empleados, las comunidades y el ambiente”. *Prince of Wales Business Leadership Forum (PWBLF), Inglaterra.*
- “Es una forma de conducir los negocios de la empresa, de manera tal que la convierta en socia y corresponsable del desarrollo social”. *Instituto Ethos, Brasil.*
- “La Responsabilidad Social Empresarial es la conciencia del compromiso y la acción de mejora continua medida y consistente, que hace posible a la empresa ser más competitiva, cumpliendo con las expectativas de todos sus participantes en particular y de la sociedad en los general, respetando la dignidad de la persona, las comunidades en la que opera y su entorno”. *Centro Mexicano para la Filantropía, México.*

Por último, la responsabilidad social para la Fundación Escuela Gerencia Social constituye:

Una nueva visión y conciencia empresarial que se traduce en una acción que supera las tradicionales actuaciones y donativos filantrópicos para asumir compromisos no sólo hacia lo interno de la empresa y sus trabajadores sino también hacia la comunidad de su entorno y la sociedad en que ésta se inserta. (Machado, Berti y Caraballo, 2002, p. 5)

---

## **2. Enfoques Teóricos de la RSE**

---

Gracias a la gran preocupación por estructurar una base metodológica en el campo de la responsabilidad social corporativa, ésta presenta un amplio abanico de teorías así como una proliferación de enfoques, todos ellos controvertidos, complejos y poco definidos.

Elisabet Garriga y Doménech Melé (2004) del IESE de la Universidad de Navarra, intenta arrojar luz sobre esta área de estudio con una clasificación de las principales enfoques teóricos de RSE.

Como punto de partida de su clasificación, los autores asumen la hipótesis de que las teorías y enfoques de RSE más importantes presentan cuatro dimensiones relacionadas con los beneficios, la actuación política, las demandas sociales y los valores éticos. Esta hipótesis permite sistematizar las teorías de RSC en cuatro grupos:

### *2.1 Enfoque Instrumental:*

La empresa es vista exclusivamente como un instrumento para la creación de riqueza y sus actividades sociales como un medio para alcanzar resultados económicos. En este grupo de enfoques se incluyen:

- La maximización del valor para el accionista como criterio supremo para evaluar las actividades sociales corporativas.
- Las estrategias para lograr ventajas competitivas. Este grupo de teorías presenta tres enfoques:

*a. Inversiones sociales en un contexto competitivo:* los defensores de este enfoque sostienen que la inversión en actividades filantrópicas puede ser útil para mejorar el contexto de ventaja competitiva de una firma ya que normalmente crea un valor social mayor del que pueden crear los donantes individuales o el gobierno.

*b. Una perspectiva de la firma y las capacidades dinámicas basada en los recursos naturales:* éste enfoque mantiene que la capacidad de una empresa para lograr mejores resultados que sus competidores depende de la interacción de recursos humanos, organizativos y físicos a lo largo del tiempo y en las rutinas organizativas y estratégicas por las cuales los directivos adquieren dichos recursos, los modifican, integran y combinan para generar nuevas estrategias creadoras de valor.

*c. Estrategias para la base de la pirámide económica, en la que algunos autores ven más una oportunidad para innovar que un problema:* una manera de abordar este tema es la innovación disruptiva: productos o servicios que no tienen las mismas capacidades ni condiciones que los utilizados por los clientes en los mercados convencionales y que, por ello, sólo pueden ser introducidos para aplicaciones nuevas o menos complicadas entre los clientes no tradicionales, con una producción de bajo costo y adaptados a las necesidades de la población.

- El marketing con causa, cuyo objetivo principal es aumentar las ventas e ingresos de la empresa o la relación con los clientes creando una imagen de marca, mediante la adquisición o la asociación con la dimensión ética o la dimensión de responsabilidad social.

## 2.2 Enfoque Político:

Hace referencia al poder de las empresas en la sociedad y un ejercicio responsable de dicho poder en el escenario político. Entre las más importantes, Garriga y Melé (2004) mencionan:

- El constitucionalismo corporativo, basado en la idea de que la empresa es una institución social y debe ejercer el poder de forma responsable, sujeta a la "ecuación de poder social" ("Las responsabilidades sociales de los empresarios derivan del poder social que tienen") y la "ley de hierro de la responsabilidad" ("Quien no ejerza su poder social con responsabilidad lo perderá").
- El enfoque del contrato social integrador, inspirada en el pensamiento filosófico de Locke (1690), que considera que las responsabilidades sociales provienen del acuerdo en dos niveles: un contrato macrosocial teórico que apela a todos los contrayentes racionales, y un contrato microsociales real asumido por los miembros de numerosas comunidades locales.
- La ciudadanía corporativa, un concepto con tres significados diferentes: una visión limitada, que comprende la filantropía corporativa, la inversión social o la asunción de ciertas responsabilidades con respecto a la comunidad local; una visión equivalente a la RSE, y otra más amplia, por la que las empresas entran en el escenario de la ciudadanía cuando el gobierno falla en la protección de la ciudadanía incluso en un contexto global. A pesar de las importantes diferencias existentes en este grupo de teorías, los autores ven algunos puntos en común: un fuerte sentido de la responsabilidad de la empresa con respecto a la comunidad local, asociaciones y preocupación por el medio ambiente. A consecuencia de la globalización empresarial, la preocupación por la comunidad local se ha convertido progresivamente en preocupación a nivel mundial.

### 2.3. Enfoque Integrador:

En las que la empresa se centra en la captación, identificación y respuesta a las demandas sociales. Con ello pretenden legitimidad social y una mayor aceptación y prestigio social. Este grupo de enfoques comprende:

- La gestión de asuntos sociales, definida como los procesos con los que la empresa identifica, evalúa y responde a los asuntos sociales y políticos que pueden afectarle significativamente.
- El principio de responsabilidad pública. Sus valedores sostienen que un comportamiento empresarial adecuado deriva de una política pública relevante, que incluya el modelo general de dirección social reflejado en la opinión pública, asuntos emergentes, requisitos legales formales y prácticas de ejecución o aplicación.
- La gestión de los grupos implicados (stakeholders), un enfoque orientado hacia las personas que afectan a o se ven afectadas por las políticas y prácticas corporativas. Su ventaja es la mayor sensibilidad de la empresa hacia su entorno, pero también una mejor comprensión por parte de los agentes de los dilemas que afronta la organización.
- La acción social corporativa, una serie de teorías que promulgan la búsqueda de la legitimidad social a través de procesos que ofrezcan las respuestas adecuadas.

### 2.4. Enfoque Ético

Basadas en las responsabilidades éticas de las empresas para con la sociedad. Se fundamentan en principios que expresan qué se debe y qué no se debe hacer o la necesidad de construir una sociedad mejor. Entre los enfoques principales, Garriga y Melé (2004) distinguen los siguientes:

- La teoría normativa de grupos implicados (stakeholders), la cual contempla las obligaciones fiduciarias de la empresa hacia todos sus grupos interdependientes implicados (stakeholders): proveedores, clientes, empleados, accionistas y comunidad local. Su puesta en práctica exige tomar como referencia alguna teoría ética (kantiana, utilitarista, teorías de justicia, etc.).

- Los derechos universales, basados en los derechos humanos y laborales y el respeto al medio ambiente.
- El desarrollo sostenible, dirigido a alcanzar un desarrollo humano que tenga en cuenta a las generaciones presentes y futuras. Para evaluar su propia sostenibilidad, la empresa debería adoptar un "triple objetivo" que incluya no sólo los aspectos económicos de la firma, sino también los sociales y medioambientales.
- El enfoque del bien común, que sostiene que la empresa debe contribuir al bien común porque es parte de la sociedad. La empresa cuenta con muchos medios para conseguirlo: creando riqueza y proveyendo bienes y servicios de una manera justa y eficiente y, al mismo tiempo, respetando la dignidad y los derechos fundamentales inalienables de los individuos.

### ***3. Enfoques Metodológicos: Clasificación de Métodos para abordar el Balance Social***

La Dra. Aitziber Murruga, profesora de la Universidad de Deusto y Directora del Instituto de Estudios Cooperativos realiza una clasificación de Métodos para abordar el Balance Social. Una breve síntesis de dichos métodos son:

#### *3.1 Modelos Contables*

“Son modelos contables aquellos modelos que se plantean como objetivo traducir los diversos hechos contables a unidades monetarias, inspirándose para ello en las técnicas contables clásicas”. (Murruga, 2001, p. 2)

Murruga (2001) distingue dentro de estos modelos contables, las cuentas de valor añadido y la contabilidad de excedentes.

##### *3.1.1 Cuentas de Valor Añadido*

Las cuentas de Valor Añadido consisten en el cálculo del valor añadido bruto del período estudiado mediante una reclasificación de la información: se deducen de los ingresos todos aquellos gastos correspondientes a los bienes y servicios consumidos necesarios para obtener los ingresos, siempre y cuando hayan sido adquiridos en el mercado exterior. Estas cuentas incluyen también el estudio de la distribución de dicha magnitud entre los diferentes agentes sociales de la empresa: a los trabajadores mediante

los salarios, a los prestamistas de fondos a través de los intereses, a los accionistas a través de sus dividendos, al Estado a través de los impuestos pagados, etc, (Murruga, 2001)

### *3.1.2 Contabilidad de Excedentes*

Este método “se basa en la comparación de las cuentas de explotación correspondientes a dos ejercicios sucesivos, en las que se disocian todas y cada una de las partidas en cantidad y precio”, (Murruga, 2001, p. 6) lo que permite calcular el excedente generado de productividad global que es la diferencia entre el incremento en los bienes producidos y el incremento de los factores consumidos, valorándose en unidades monetarias ambos incrementos.

### *3.1.3 Balance Socio-Económico*

El balance socio-económico trata de integrar en un balance y en una cuenta de resultados únicas tanto los efectos sociales como financieros que se establecen entre la empresa y cada uno de sus partícipes sociales. Esta herramienta servirá de guía a la hora de elegir donde invertir los diferentes recursos empresariales para la obtención del mayor beneficio económico-social, cumpliendo su objetivo de llegar a determinar cuál es el beneficio social neto de la empresa. (Murruga, 2001)

### *3.1.4 Otros Modelos Contables*

- **Análisis de Costo-Beneficio Social:** incluye todos aquellos modelos que buscan la determinación de los costes y las utilidades sociales generadas por la empresa, admitiendo también en este caso variantes en su análisis.
- **Social Program Approach:** consiste en centrar la acción de la empresa en programas específicos de actuación social directa de la empresa sobre la sociedad, buscando analizarlos en base a sus costes y las utilidades que se pretenden alcanzar o ya se han alcanzado.
- **Técnicas de Evaluación de los Costes Sociales:** tratan de medir los costes derivados de las acciones sociales que la empresa acomete. Es decir, ña perspectiva del cálculo se hace desde la empresa, tratando de mostrar lo que la empresa destina a sus partícipes.

### 3.2 Modelos No Contables

Estos modelos son los que se desarrollan al margen de las técnicas contables tradicionales. Este tipo de modelos cubre un amplio abanico de posibilidades, empezando por la simple descripción de determinadas actuaciones sociales de la empresa, hasta modelos más sistemáticos, como puede ser la contabilidad por objetivos aplicada ahora a los objetivos específicamente sociales. (Murruga, 2001)

#### 3.2.1 Informes Sociales

Se refiere a los modelos en los que se busca un acercamiento a los datos cualitativos y muy difíciles de monetarizar. Por ejemplo, estos modelos pueden hacer referencia únicamente a programas especiales que la empresa ha establecido para contribuir a resolver alguna cuestión social apremiante; o bien referirse exclusivamente a analizar el impacto que tienen en la sociedad las actividades normales de la empresa.

#### 3.2.2 Indicadores Sociales

Un indicador social es una medida cuantificada, cifrada, cuyo objetivo es proporcionar información sobre la situación, evolución y comparación de aspectos sociales de la empresa, en el caso de utilizarse en balances sociales. Son muchos los posibles tipos de indicadores a diferenciar, pero la distinción más habitual es aquella diferencia entre indicadores objetivos y subjetivos. Los primeros son aquellos indicadores físicos, medibles, y suelen recibir también el nombre de cuantitativos, mientras que los segundos miden la concepción que los individuos o los distintos colectivos sociales tienen de los aspectos a estudiar, por lo que también suelen llamarse indicadores cualitativos. En este tipo de indicadores se nos plantea el tema de las encuestas de opinión utilizadas como instrumento de balance social.

#### 3.2.3 Técnicas de encuesta de opinión

La encuesta de opinión aplicada al balance social empresarial es aquella “búsqueda y detección de actitudes, ideas, creencias, imagen, etc..., que acerca de la empresa puedan tener los diferentes partenaires sociales” (Garrido, 1980, p. 31 en Mugarra, 2001, p. 24). Una ventaja de este modelo es permite la obtención de dichos indicadores sociales subjetivos, imprescindibles para diagnosticar el clima social de la empresa, detectar las actitudes de sus partícipes sociales en general para con ella, etc.

#### 3.2.4 Contabilidad por Objetivos

La contabilidad por objetivos o goal accounting consiste, en “medir de qué manera una empresa cumple o alcanza sus objetivos en determinado período, sobre la base de las metas que se había fijado” (Senarclens, 1981, p. 496 en Murruga, 2001, p. 25). Este modelo suele utilizar indicadores sociales para evaluar el grado de obtención de los objetivos. Al analizar dichos objetivos y su grado de obtención, se enfatiza claramente la utilidad como instrumento de gestión de dicho balance social, no sólo de control sino también de planificación.

### *3.2.5 Otros Modelos No Contables*

- Auditoria de Procesos: “implica identificar los motivos que subyacen en las acciones de la empresa, los objetivos de estas acciones y, en base a ello, la racionalidad de dichas acciones.” (Mugarra, 2001, p. 27)
- Listas de Confrontación Cualitativa: método que establece listados de acciones socialmente positivas, para detallar objetivos sociales específicos que luego son comparados con los logros efectuados por la empresa en la línea de cada uno de ellos, para poder evaluar el grado de logro de dichos objetivos.

## ***4. Marcos Regulatorios Internacionales de RSE***

---

### *4.1 Convenciones de la OIT*

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) es una agencia de las Naciones Unidas (ONU) que promueve la justicia social y los derechos humanos y laborales reconocidos y respetados internacionalmente. La OIT fue fundada en 1919 con el Tratado de Versalles, y se convirtió en la primera agencia especializada de la ONU en 1946. Dentro del sistema de la ONU, la OIT posee una estructura tripartita única, con los trabajadores y los empleadores participando en condiciones igualitarias con los gobiernos. Uno de los roles principales de la OIT es establecer normas internacionales del trabajo en la forma de Convenciones y Recomendaciones. Esas normas mínimas de los derechos laborales básicos cubren la libertad de asociación, el derecho a organizarse, la negociación colectiva, abolición del trabajo forzado, igualdad de trato y oportunidad y otras normas que regulan las condiciones a través de un amplio espectro de temas relativos al trabajo. Las Convenciones fueron ideadas para ser usadas como una guía para el diseño e implementación de la política laboral y social a nivel nacional.

La Declaración Tripartita de los Principios relacionada con Empresas Internacionales y Política Social es el primer documento elaborado exitosamente y aplicable universalmente en el asunto de MNEs. Fue adoptado por el Cuerpo Ejecutivo de la OIT (Organización Internacional del Trabajo) en noviembre de 1977. La Declaración Tripartita apunta a alentar la contribución positiva y minimizar o resolver las dificultades que las empresas multinacionales ejercen sobre el progreso económico y social. La Declaración está reforzada por cierto número de Convenciones y Recomendaciones de la OIT que definen derechos y obligaciones en términos más específicos. (Red Puentes, 2003, consultado el día 25 de Septiembre de 2004 de la World Wide Web: [http://www.redpuentes.org/centro\\_de\\_recursos/herramientas\\_rse/marcos\\_regulatorios\\_internacionales/convenciones\\_de\\_la\\_oit](http://www.redpuentes.org/centro_de_recursos/herramientas_rse/marcos_regulatorios_internacionales/convenciones_de_la_oit))

#### *4.2 Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact)*

El Global Compact o Pacto Mundial de las Naciones Unidas fue lanzado en el 2002 por el Secretario General de las Naciones Unidas, Sr. Kofi Annan como una iniciativa de compromiso ético destinada a que las empresas de todos los países acojan como una parte integral de su estrategia y de sus operaciones diez principios de conducta y acción en materia de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción. Los principios se extractan de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, los Principios de Río sobre Desarrollo Sustentable y las Recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo. Para lograr esos objetivos, el Pacto Mundial ofrece las facilidades y el compromiso a través de política de diálogo, aprendizaje, redes locales y proyectos participativos.

Su fase operativa comenzó el 26 de julio de 2000, cuando el mismo Secretario General hizo una llamada a los líderes y responsables de las compañías a que se unieran a un gran pacto para llevar a la práctica el compromiso ampliamente compartido de sincronizar la actividad y las necesidades de las empresas con los principios y objetivos de la acción política e institucional de las Naciones Unidas, de las organizaciones laborales y la propia sociedad civil.

Su fin es promover la creación de una ciudadanía corporativa global, que permita la conciliación de los intereses y procesos de la actividad empresarial con los valores y demandas de la sociedad civil, así como con los proyectos de la ONU, Organizaciones Internacionales sectoriales, sindicatos y ONGs.

En síntesis, busca unir el poder de los mercados con el compromiso de aplicación de unos valores universales que pretenden salvaguardar el crecimiento sostenible en la actual economía global. El Pacto Mundial promueve los valores fundamentales para satisfacer las necesidades socio-económicas mundiales. Reclama la colaboración y el compromiso de las compañías multinacionales para trabajar junto a las Naciones Unidas en pro de la Sostenibilidad de las empresas y de búsquedas de soluciones en ámbitos sociales.

El pacto es un instrumento de libre adscripción por parte de las empresas y organizaciones laborales y civiles, que descansa en su compromiso de implantación de los diez actuales principios del Pacto en su estrategia y en sus operaciones. En este sentido, el pacto no es ni un instrumento regulador que plantea normas legales de conducta para todas las empresas, ni un instrumento que concede una certificación a las empresas que cumplen con determinados requisitos. La empresa que se adhiere al pacto asume el compromiso de ir implantando los principios de pacto en sus actividades diarias. Así mismo, adquiere el compromiso de ir dando cuenta a la sociedad, con publicidad y transparencia, de los progresos que realiza en ese proceso de implantación de los diez principios, a saber:

#### *Derechos Humanos*

1. Apoyo y respeto de los derechos humanos dentro de nuestro ámbito de influencia.
2. Garantizar que las propias compañías no sean cómplices en casos de abusos de derechos humanos.

#### *Trabajo*

3. Libertad de asociación y el reconocimiento del derecho a la negociación colectiva.
4. Eliminación de toda forma de trabajo forzado u obligatorio.
5. Abolición efectiva del trabajo infantil.
6. Eliminación de la discriminación en relación al empleo y a la ocupación.

#### *Medio Ambiente*

7. Apoyar un enfoque prudente de las cuestiones medioambientales.

8. Empezar iniciativas para fomentar una mayor responsabilidad medioambiental.
9. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnología respetuosa con el medio ambiente.

*Último principio*

10. Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno. (Pacto Mundial, Homepage, consultado el día 25 de Septiembre de 2004 de la World Wide Web: <http://www.pactomundial.org/index.asp?MP=4&MS=1>)

#### *4.3 Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)*

La OCDE agrupa a 30 países miembros que comparten una comisión al gobierno democrático y a la economía del mercado. Con relaciones activas con 70 países, ONG's y sociedad civil, tiene un alcance global. Las Líneas Directrices para Empresas Multinacionales de la OCDE, que forman parte de la Declaración de la OCDE sobre la Inversión Internacional y Empresas Multinacionales y que fueron suscritas por los 30 países miembros más Argentina, Brasil y Chile; son recomendaciones que estos países dirigen a las empresas multinacionales con el fin de promover un comportamiento responsable de las mismas, instaurar un clima favorable para la inversión internacional e incrementar los aportes de las multinacionales en los campos económicos, social y medioambiental. (VenAmCham, 2004, p. 37)

Las directivas de la OCDE son recomendaciones voluntarias, no obligatorias, hechas por los gobiernos a las empresas. Las directivas, que fueron aceptadas de manera multilateral, eran las primeras normas para las empresas multinacionales. Estas normas cubren una serie de asuntos tales como derechos humanos, trabajo, medio ambiente, impuestos y coimas. Pueden considerarse moralmente obligatorios, pero no pueden exigirse mediante un tribunal. Las directivas se aplican a todos los emprendimientos multinacionales y a todas sus entidades, sin considerar a dónde llevan a cabo sus negocios, incluidos los países que no adhieren a las Directrices. Estas Directrices no dan poder a los ciudadanos porque no los dota de derecho alguno. Sin embargo, cualquier parte interesada puede entablar una demanda en contra de una empresa que no adhiera a las Directivas. Las demandas se presentan ante los Puntos Nacionales de Contacto localizados en la OECD y

en países signatarios. Si el Punto Nacional de Contacto acepta el caso, las partes entran en un período de mediación y de resolución del problema.

## ***5. Ventajas de La Responsabilidad Social***

---

### *5.1 Ventajas para las Empresas*

De acuerdo con la Education Fund, Business for Social Responsibility (BRS), diversos estudios respaldan las principales ventajas para una empresa socialmente responsable. La BRS cita los siguientes ejemplos: (BSR, 2003, [Online] Consultado el día 10 de Agosto de 2004 de la World Wide Web: [http://www.accionrse.cl/home/doc\\_etica.html](http://www.accionrse.cl/home/doc_etica.html))

#### ***a. Mejora el desempeño financiero:***

Las comunidades empresariales y de inversión han debatido extensamente sobre la real conexión entre las prácticas empresariales socialmente responsables y un desempeño financiero positivo. Diversos estudios académicos han demostrado tal correlación:

A requerimiento de IBM la universidad norteamericana UCLA estudió 156 empresas para determinar el vínculo entre el desempeño e involucramiento con la comunidad de una empresa. El estudio determinó que aquellas empresas con mayor inversión social presentaban los mayores retornos de sus inversiones financieras o activos.

El libro escrito en 1998 por John Case, *The Open Book Experience*, informa que las compañías con un manejo abierto, un sistema participativo que incorpore la transparencia empresarial en el poder de decisión del empleado y una compartida apuesta al éxito financiero en la compañía, experimentan significativos aumentos en la productividad, eficiencia, ventas y beneficios. Case afirma que las compañías que adoptan el estilo de dirección *Open Book* tempranamente en su existencia, como Whole Foods, AES Corp. Y PSS/World Medical, han crecido rápidamente para convertirse en industrias líderes.

Un estudio realizado por la Universidad De Paúl en 1999 entre 300 grandes compañías encontró que las firmas que hacían un compromiso explícito de ceñirse al código de ética lograban ser valorados por sus accionistas más del doble que las compañías que no lo hacían. A comienzos de 1988, un estudio dirigido por The Business Roundtable, titulado: "Ética Corporativa: El principal activo empresarial", informaba que "una fuerte cultura corporativa y una identidad ética, son claves estratégicas, vitales para sobrevivir, y

rentables en una era altamente competitiva". Agrega que "valores, principios, y prácticas, son la base de las metas de largo plazo".

Investigadores del Business Daily notaron que en 1999 Home Depot, se caracterizaba por "una cultura basada en la libertad", en la cual los empleados son animados a tomar riesgos en las decisiones de sus negocios, con ello las ganancias crecieron en un promedio anual del 24%.

Un estudio de la Fundación Ford conducido con Xerox, Corning y Tandem Computadores encontraron una positiva correlación entre las compañías con políticas de calidad de vida laboral y su actuación financiera.

*b. Incrementa la moral, compromiso, retención y desempeño de los trabajadores:*

De acuerdo con la investigación realizada en USA por Council of Foundations, la acción con la comunidad que realiza una empresa influye directamente en la percepción de los trabajadores respecto de su empleo. El estudio realizado en 1994 por la Universidad de Boston detectó que el 84% de los trabajadores entrevistados asignaban importancia a la imagen de su empresa en la comunidad, un 54% opinaba que era de gran importancia.

Los proyectos con la comunidad favorecen el desarrollo de una variada gama de habilidades en los empleados que participan directamente en estas actividades, entre las que se incluyen: trabajo en equipo, planificación e implementación, comunicación, conducción y gestión; según lo detectado por un estudio encargado por British Telecom.

Una encuesta realizada a los trabajadores estadounidenses en 1999 por la Walker Information y el Hudson Institute, encontró que sólo el 9 % de los trabajadores que piensan que sus jefes no se comportan éticamente, se encuentran inclinados a permanecer en sus empresas, mientras que el 55% de quienes creen que sus líderes se comportan éticamente, desean continuar trabajando. Una encuesta multisectorial llevada a cabo en los Estados Unidos por el Hudson Institute en el año 2000, encontró una correlación positiva entre altos estándares éticos, el compromiso laboral y la lealtad, y concluyó que "los trabajadores que creen trabajar en un ambiente ético, son seis veces más leales que los trabajadores que piensan que sus organizaciones no son éticas". Otro estudio realizado a trabajadores estadounidenses por el Instituto Aon Loyalty en el presente año, encontró que cuando los empleados no sienten que pueden confiar en la administración (dándoles beneficios adicionales), su compromiso con la empresa no es significativo. La evidencia sugiere que los trabajadores tienen mayores sentimientos positivos sobre ellos mismos y su trabajo – y

demuestran mayor lealtad – cuando ellos trabajan para una empresa que posee buenos valores y prácticas éticas.

Las estrategias para conciliar Trabajo y Vida Personal, se han convertido en aspectos muy atractivos y significativos, especialmente, entre profesionales jóvenes y trabajadores especializados. En 1997 se realizó un estudio a dos mil administradores en 4 compañías y éste arrojó que más del 75% de ellos, llegó a la conclusión que ofrecer flexibilidad laboral incentivaba la retención de empleados. En suma, el 92% de los empleados part-time incrementaron su bienestar y un 53% reportó un incremento de confianza hacia la compañía.

Algunos estudios sugieren que el nivel de confianza de empleados esta directamente relacionado con la respuesta de la compañía a sus necesidades. Una medición, realizada en 1999, apoyada en la información del Instituto Walker Hudson hecha a dos mil empleados en 48 estados (USA) detectó que los factores que tienen mayor influencia en la calidad de vida laboral son: transparencia, preocupación por el empleado, confianza, reputación de la empresa, trabajo y recursos para el trabajador.

En 1998 un estudio de WFD en colaboración con MORI realizado en el Reino Unido, indicó que 9 de 10 trabajadores declaraban que la habilidad para balancear el trabajo con su vida personal era el factor clave para determinar su confianza hacia su empresa. Estudios muestran de que a mayor compromiso de la empresa con sus empleados, hay menor tasa de ausentismo.

Los programas de calidad de vida laboral en la empresa pueden fortalecer la reputación de la compañía entre sus empleados, consumidores, proveedores e inversionistas y también con la comunidad en la cual operan. En 1998 un estudio de la Corporación Cultural realizado por el grupo Hay, en el que se estudiaron 10 compañías del listado de "Las Compañías más Admiradas" de la revista Fortune, encontró que "las compañías más admiradas son las que han decidido poner énfasis en el trabajo de equipo, focus groups, en la transparencia en el tratamiento a sus trabajadores, en la iniciativa y las innovaciones".

### *c. Beneficia las Ventas, la Imagen y la Reputación:*

En la economía global, la imagen de marca y la reputación están entre las más valoradas fortalezas. Prácticas de marketing responsable, por naturaleza, son altamente visibles para los consumidores y tienen el potencial de fortalecer o fragilizar la opinión del

público con respecto a una empresa o a su marca. Una buena reputación por integridad y un fuerte compromiso con los consumidores puede generar lealtad y confianza y proveer un espacio de confianza en tiempos de crisis, teniendo un público más tolerante y más propenso a restaurar su confianza cuando la crisis termina. Del mismo modo, prácticas de marketing responsable que son vistas de manera negativa pueden menguar la imagen de marca y la reputación de una empresa, así esta tenga productos o servicios de muy alta calidad.

Cuando el público se informa por medio de la prensa que una empresa recurre al trabajo infantil, no respeta los derechos fundamentales de los trabajadores, cae en casos de financiamiento oculto de partidos políticos o tiene practicas desleales, resulta habitualmente una fuerte depreciación de su imagen y reputación pública. Al contrario, varios estudios han destacado la preferencia de los consumidores por las empresas comprometidas en el respeto de valores medioambientales o sociales.

Una encuesta realizada en 1999 a los consumidores en 23 países, dirigida por Environics International, en conjunto con The Prince of Wales Business Leaders Forum y The Conference Board, encontró que, en 15 de los países encuestados, la tercera parte de los consumidores creen que un rol importante de las grandes empresas en la sociedad actual es "establecer altos estándares éticos y contribuir en la construcción de una sociedad mejor". El mismo estudio encontró que el 40 por ciento de los consumidores ha considerado castigar a una empresa sobre la base de sus acciones sociales, y que cerca del 20 por ciento ha evitado una empresa por esa razón. Otro estudio realizado en 1998 por Burson-Masteller sobre la vinculación entre CEOs y la reputación corporativa - halló que la imagen ética fortalece la capacidad de la empresa para atraer inversiones de capital; reclutar a los mejores trabajadores, y obtener el beneficio de la duda en tiempos de crisis.

Un activo programa de involucramiento con la comunidad ayuda a construir una positiva y sólida reputación ante los consumidores, los trabajadores, la opinión pública, los inversionistas, accionistas y medios de comunicación. Los rankings que se desarrollan de empresas están incluyendo el involucramiento con la comunidad como variable importante de la evaluación; este es el caso en Chile de "Las Empresas más Administradas" (Adimark - La Segunda) y "The Most Admired Companies" (USA)

*d. Incrementa la lealtad y preferencia de los consumidores:*

En un escenario como el actual en el que crecientemente el precio y la calidad de productos y servicios se estandariza, el involucramiento con la comunidad puede ayudar a diferenciar a la empresa de sus competidores y a incrementar la lealtad a la marca. Un estudio realizado en 1999 por Cone-Ruper detectó que 8 de cada 10 consumidores tenían una mejor imagen de aquellas empresas que apoyaban causas sociales de importancia para ellos; el 68% de estos consumidores declaraban que "no tendrían problemas" con pagar un poco más por productos vinculados a buenas causas.

El estudio Millenium Poll realizado en 1999, que abarca 23 países y 25.000 encuestados, detectó el 40% de los entrevistados pensaron durante el año pasado en castigar a una empresa específica al no ser percibida como socialmente responsable; la mitad de ellos - 1 de cada 5 al rededor del mundo - han evitado un producto de una compañía o han hablado en contra de ella.

Por otra parte existen políticas empresariales (habitualmente bajo la forma de códigos de conducta) que apuntan directamente a la satisfacción del cliente, describiendo ciertos estándares de calidad para los productos, normas de conducta ética (privacidad de los datos personales, integridad del personal). También, indirectamente, las empresas que mejoran su funcionamiento social interno aseguran en la mayoría de los casos un servicio más adaptado a lo que pide el cliente. Así, es evidente que las empresas que practican horarios flexibles, puedan mejorar el servicio a los clientes ofreciendo mayores horarios de atención al cliente. De la misma manera influyen positivamente sobre la relación entre la empresa y la clientela todas las medidas que tienen por propósito el asegurar al empleado el reconocimiento de sus derechos fundamentales (privacidad, salud, comodidad, trato igual, libertad de asociación, etc.).

*e. Incrementa el Valor de Mercado:*

Varios estudios han demostrado que los beneficios derivados de programas y estrategias efectivos en lugares de trabajo - y los costos por no hacerlo- están unidos al valor del stock de la compañía.

En 1998, un estudio realizado por Ernst & Young a 275 gerentes, detectó que el 35% de todas las decisiones sobre inversión son manejadas por factores no financieros. La habilidad de atraer o retener a empleados talentosos está rankeado entre los 5 factores de inversión usados para escoger stocks.

*f. Incrementa la productividad:*

Distintos estudios han comprobado que, por ejemplo, iniciativas empresariales para cuidar a los niños de trabajadores contribuyen a estimular la productividad de los trabajadores (en la medida que los casos de estrés y de depresión disminuyen) Estos programas ayudan también a luchar contra el ausentismo de estos trabajadores y las interrupciones de trabajo.

Otros estudios han evaluado el impacto positivo sobre la productividad de los trabajadores de las políticas empresariales que introducen o mejoran la flexibilidad de los horarios de trabajo en la empresa, la salud y el bienestar de los trabajadores, y el respeto de la diversidad en el lugar de trabajo.

En 1998, la empresa Fleet Financial Group rediseño las labores y obligaciones en dos de sus sitios de trabajo para acomodar la vida de laboral de los empleados y sus necesidades, y se encontró que el estrés declino, el cambio de un lugar a otro se redujo y las metas de producción fueron cumplidas o excedidas. La revista, "Working Mother " informo en 1997 que el Centro de Procesos Financieros, Hewlett-Packard doblo su productividad cuando algunos de los trabajadores comenzaron a utilizar semanas de trabajo comprimidas.

*g. Reducción de Costos:*

Diversas iniciativas de RSE, particularmente aquellas que están orientadas al medio ambiente y ambiente laboral, pueden reducir los costos drásticamente, disminuir los gastos e improductividad. En el área de recursos humanos, programas de balance entre la vida personal y el trabajo, reducen el ausentismo e incrementan la retención de empleados, también permiten a las empresas ahorrar dinero gracias a un incremento en la y reducción de costos de contratación y entrenamiento.

Por su parte el estudio de la Conferencia 2000, entre 200 ejecutivos de 158 compañías encontró que un gran número de compañías multinacionales reportó un gran ahorro e incremento en su funcionamiento, después de implementar nuevas formas de trabajo que incentivaban a los empleados a crear y compartir conocimientos. Por ejemplo, BP Amoco y Ford Motor Company han ahorrado cada una \$600 millones de dólares a través de sus programas de manejo de conocimiento. En 1999, "HR Focus " reportó que la oficina de Retención de Ernst & Young's, diseño programas que incrementaron el acceso de los trabajadores a la dirección. Estos programas ahorraron a la firma alrededor de \$ 21 millones de dólares.

#### *h. Disminuye la Vulnerabilidad hacia los Boicots y Grupos de Presión:*

Las compañías que son conocidas por tener un comportamiento poco ético hacia sus accionistas, empleados, la comunidad, etc., son más vulnerables a ser objetivo de los grupos activistas o de presión, de boicots o de ataques "de negación de servicio" en sus operaciones vía Internet. Por el contrario, las empresas que han demostrado un compromiso con un comportamiento ético, pueden manejar una suerte de "capital de integridad" entre todos los agentes involucrados en el desarrollo de su empresa (stakeholders) y la opinión pública en general. Esto puede ayudarles cuando se enfrenten a episodios individuales de mala conducta o frente a otras crisis, para no sufrir un gran daño en su credibilidad y reputación.

#### *i. Evita Multas, Reparaciones Impuestas por la Corte y Cargos Criminales:*

Las empresas que contemplan políticas sobre la diversidad y tienen sistemas de resolución de conflictos relacionados con la discriminación, reducen su riesgo de ser perseguidas judicialmente y de pagar multas. Las empresas responsables pueden reducir otros riesgos de persecución y sanción legal en materias penales, medioambientales, laborales, monopolísticas, etc.

Las empresas y sus trabajadores deben cumplir con las leyes locales, nacionales e internacionales en sus diferentes operaciones. Una conducta anti-ética puede redundar en un incremento sustancial de las multas. Por ejemplo, la Comisión Europea - que tiene el poder para imponer multas de un 10% de los ingresos de una compañía - multó a la Volkswagen con más de 90 millones de dólares en 1998, por violar las leyes de la libre competencia. En 1999, Bankers Trust Co. fue multada con 60 millones de dólares canadienses, porque tres de sus trabajadores realizaron falsos ingresos para incrementar las utilidades del banco. En algunos casos, las conductas reñidas con la ética pueden resultar en reparaciones judiciales, tal como la ley 2000 que fue rota por Microsoft por sus actividades contra la libre competencia. Además, los administradores de la empresa responsables por acciones anti-éticas, pueden transformarse en objetivo de persecuciones criminales. Tales casos no sólo implican costos de dinero, sino que también distraen a los gerentes de las operaciones propias de su empresa.

#### *j. Evita Pérdida de Negocios:*

Las grandes empresas extienden sus propias prácticas éticas también a sus proveedores. Es así como firmas proveedoras, que carecen de prácticas éticas, pueden ver

cancelados sus contratos y/o perder negocios futuros. Por ejemplo, en 1998, la Royal Dutch/Shell canceló 69 contratos con compañías que habían fallado en su adhesión a sus políticas éticas, de salud y seguridad y medio ambientales. Los gobiernos también pueden cancelar contratos o penalizar a las empresas que son percibidas como poco éticas. En 1999, el gobierno japonés revocó la licencia para realizar negocios en el país a Credit Suisse, por prácticas de contabilidad financiera inapropiadas que involucraron transacciones por 4 millones de dólares.

*k. Goza de Mayor Acceso a Capitales:*

El Social Investment Forum informó que, en 1999, más de 2 trillones de dólares en activos fueron manejados por empresas que mostraban prácticas éticas con el medio ambiente y la sociedad. Esto representa más del 12% de los 16,3 trillones en fondos administrados profesionalmente en los EE.UU. Empresas éticamente responsables acceden más rápida y fluidamente a los capitales, que las que no presentan este comportamiento.

### *5.2 Ventajas para las Comunidades*

Las iniciativas de las compañías para asumir una responsabilidad Social pueden y deben beneficiar a la comunidad en general. Estos beneficios son múltiples: contribución a la democracia, mejoramiento de la cohesión social, lucha contra la pobreza y contribución al desarrollo, incentivo a la probidad administrativa, reforzamiento del respeto para los Derechos Humanos, respeto de las condiciones de competencia, transferencia de tecnología, preservación del Medio Ambiente, etc.

*a. Refuerzo del respeto de los Derechos Fundamentales*

En la medida que la Responsabilidad Social Empresarial pretende, entre otros, asegurar el respeto de Derechos Fundamentales como el derecho de ser libre de la esclavitud, tortura u otros tratos inhumanos o degradantes, derecho a la dignidad, libertad de opinión y de expresión, el derecho a la privacidad, los derechos laborales (respeto del derecho de asociación, respeto del derecho de negociación colectiva, eliminación de las discriminaciones en el trabajo, abolición del trabajo infantil, eliminación del trabajo forzado, etc.), derecho a la salud, derecho a la educación, debemos reconocer el importante papel que puede tener la empresa en contribuir al cumplimiento de los Derechos Fundamentales en la Sociedad.

*b. Contribución al Desarrollo:*

Las empresas pueden y deben aportar su contribución al desarrollo de la Sociedad. La empresa debe asegurar una justa remuneración, seguridad, salud y educación a sus trabajadores. Con ello, favorece en una cierta medida el desarrollo de la Sociedad.

Para que realmente el sector privado alcance a mejorar las condiciones económicas y sociales de la Sociedad, es necesario que lo haga con el compromiso de invertir en el Desarrollo de la Comunidad, facilitando el acceso a una educación mínima, participando en proyectos de salud, apoyando la modernización de la infraestructura, etc. Es decir en aportes e inversiones de interés público y de beneficio social, más allá del sólo corporativo.

### *c. Mejoramiento del Medio ambiente*

Muchas prácticas de la actividad económica y comercial (principalmente la actividad industrial) tienen impactos nefastos sobre el Medio Ambiente. Dada la importancia de cuidar este Patrimonio Común, es urgente que el mundo empresarial tome conciencia de su responsabilidad y adapte sus practicas a la necesidad de preservar el Medio Ambiente.

## **6. Valores de la Responsabilidad Social Empresarial**

La publicación hecha por Centro Empresarial de Inversión Social (CEDIS) y el Pacto Global (2004), reseña los valores fundamentales que embarca la RSE, a saber:

### *6.1 Lugar de Trabajo:*

La responsabilidad social en el lugar de trabajo corresponde a métodos y políticas establecidas por la empresa que impactan positivamente en la vida profesional y personal del empleado. Estas políticas de recursos humanos incluyen temas como: compensación, beneficios, desarrollo humano y profesional, horas laborables flexibles, balance entre vida y trabajo, bienestar y salud, cuidado de dependientes y diversidad de género y raza.

Así como la globalización y el desarrollo de nuevas tecnologías han cambiado la manera en que las empresas hacen sus negocios, del mismo modo han influido en las prácticas laborales. Las empresas alrededor del mundo se han visto obligadas a sustituir sistemas tradicionales de trabajo, por aquéllos que se destaquen por su originalidad, innovación y flexibilidad.

La compañía Portugal Telecom, S.A. ejecuta un programa de capacitación llamado "Acciones para el Cambio" para prejubilados y personal que se ha jubilado temprano.

El entrenamiento incentiva a los empleados a que diseñen un plan de acción de lo que harán una vez se retiren de la empresa. Durante el programa, a los participantes se les ofrece apoyo e ideas para llevar a cabo sus nuevos proyectos. (CEDIS, 2004, p. 6)

## 6.2 *Inversión Social Comunitaria*

Tradicionalmente la inversión social ha sido percibida como caridad o beneficencia; sin embargo, hoy las empresas comprenden el inmenso valor detrás de su participación comunitaria.

Está comprobado que para garantizar el éxito empresarial, las empresas han de incorporar una visión pro-activa y estratégica sobre la resolución de los problemas de sus comunidades. La inversión social o la práctica por la cual se lleva a cabo esta filosofía, tiene como fundamento el que las empresas retribuyan a la sociedad lo que éstas toman de ella.

La inversión social se puede llevar a cabo de diversas y creativas maneras. No hay un manera fija de llevarla a cabo, pero se distingue por encontrarle soluciones innovadores a problemas sociales por medio de la participación empresarial.

La filantropía estratégica involucra alianzas que van más allá de una simple donación de dinero o en especie. Es un compromiso de mediano a largo plazo, como lo son: diseño y ejecución de proyectos comunitarios, alianzas público-privadas, campañas de mercadeo con causa social, entre otros.

Por otro lado los programas de voluntariado corporativo ofrecen la plataforma dentro de las empresas para que el personal participe activamente en obras sociales. De este modo, las inversiones sociales de la empresa no se ven como una acción aislada al personal sino que forman parte de ella. Adicionalmente, las empresas están comprendiendo que, a través de los programas de voluntariado no sólo apoyan a las comunidades o los proyectos sociales sino que a su vez respaldan y le dan continuidad a las contribuciones monetarias aportadas por la empresa. Finalmente, cabe destacar, que a pesar de que los programas de voluntariado corporativo nacieron como iniciativas de buena voluntad y solidaridad, hoy en día se ha comprobado que su organización dentro de la empresa genera grandes beneficios como lo son: mayor lealtad y compromiso del personal hacia la empresa, menor ausentismo y mayor productividad, mejor retención del personal e inclusión de jubilados.

En el Perú, la Corporación Backus, empresa que hoy en día es conformada por 18 empresas industriales, agroindustriales y de servicios (entre ellas la Cervecería Backus, la más grande del país) desarrolla una serie de programas importantes en diversos sectores sociales. Actualmente, más de 800 colegios en Lima, Chiclayo, Trujillo, Pucallpa y Arequipa tienen acceso, en forma gratuita, a una colección de capítulos audiovisuales de diversos temas: historia, geografía, ecología y ambiente, matemáticas, arte, sexualidad, valores, carreras universitarias, y técnicas entre otras. Adicionalmente, se desarrollan jornadas anuales de capacitación dirigidas a los profesores con el fin de lograr un mayor y mejor uso del material audiovisual, además de promover el intercambio de experiencias pedagógicas. También se desarrollan seminarios y conferencias que tratan temas de actualidad educativa. (CEDIS, 2004, p. 8)

### *6.3 Derechos Humanos*

El respeto y la aplicación de los principios fundamentales de los derechos humanos no se limitan únicamente a las acciones de gobiernos o grupos radicales, sino también a las acciones de las empresas. El acceso rápido a las comunicaciones ha hecho que las empresas estén bajo la observación y escrutinio permanente, tanto del consumidor como de organismos internacionales. De este modo, mientras que los consumidores e inversionistas aplauden la conducta responsable de aquellas empresas con un buen historial en el ámbito de los derechos humanos, también son capaces de castigar severamente a aquéllas que excluyen estos principios dentro de sus prácticas corporativas.

Un informe reciente del Alto Comisionado de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas indica que estas prácticas se deben a:

- 1) la proliferación de códigos corporativos de conducta que protegen los derechos humanos y laborales de los empleados;
- 2) la inclusión de los derechos humanos, definidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, en los principios y ética corporativa de las empresas a nivel global; y

3) la creciente atención por parte de organizaciones, consumidores y medios de comunicación al impacto que produce el manejo de los derechos humanos en las empresas; 4) el debate generado por la imposición de sanciones comerciales a aquellos países que ignoran los estándares internacionales de derechos humanos. (CEDIS, 2004, p. 5)

Como caso ejemplar, CEDIS (2004) cita el caso de la Asociación Brasileira de Fabricadores de Juguetes que fundó en 1990 la Fundación Abrinq por los Derechos de la Niñez. La Fundación, promueve el respeto de los derechos infantiles, y es financiada mediante las contribuciones que recibe de alrededor de 3,000 compañías. Las actividades de la Fundación Abrinq incluyen el influenciar políticas públicas sobre temas relacionados con los derechos de menores, financiar oportunidades educativas para niños y proveer fondos y asistencia técnica a programas de desarrollo comunitario que apoyen a la niñez, incluyendo bibliotecas y clínicas.

#### *6.4 Valores y Ética*

El tema de la ética corporativa, o el arte de aplicar las normas y valores morales - honestidad, justicia, transparencia y respeto- a las actividades y objetivos de la empresa, ha sido una tendencia global de las últimas dos décadas. La ética corporativa también involucra el que la empresa obedezca los estándares legales y que el personal se adhiera a las normas y regulaciones internas. El Instituto ETHOS (2000) en su informe "Indicadores de Responsabilidad Social" define el código de ética como un instrumento para la ejecución de la misión y visión, que orienta las acciones y explica la postura social a todos los que tienen algún vínculo o relación con la empresa.

Las implicaciones morales de las empresas cubren desde la producción y la distribución hasta mercadeo del producto o servicio. Asuntos como publicidad falsa, alimentos genéticamente modificados, productos inseguros o perjudiciales, violación de los derechos humanos y atrocidades ambientales pueden significar un alto precio sobre la credibilidad de una empresa. Sin importar el tamaño o sector, muchas empresas han pagado un alto costo debido a los escándalos corporativos, además de la pérdida de la reputación de la marca, pérdidas y desvalorización de acciones, por el empleo de prácticas corruptas, inmorales e ilegales.

Uno de los casos más reconocidos en el tema de capacitación ética es del gigante tecnológico, Texas Instruments. Desde 1961, la empresa desarrolla activamente un sólido programa de capacitación en temas de ética y principios para todo el personal. Fundamentado en su código de ética, el programa de capacitación se complementa con otras herramientas que buscan fortalecer y apoyar al empleado en la toma de decisiones. El apoyo incluye literatura sobre cómo trabajar con los competidores, cómo trabajar de manera global, cómo trabajar con los distribuidores, seguridad de producto, seguridad en el lugar de trabajo, asuntos éticos y nuevas tecnologías, entre otros. Adicionalmente, la empresa cuenta con un sistema de apoyo interno de correo electrónico y telefónico, donde el personal puede acudir anónimamente para consultas sobre toma de decisiones éticas y reportes de conductas irregulares. (CEDIS, 2004, p. 10)

### 6.5 Mercado

En este punto la publicación de CEDIS (2004) cita a Business for Social Responsibility, en cuanto a los indicadores relacionados con el mercado y la responsabilidad social incluyen diversos aspectos entre la actividad comercial y el trato hacia el consumidor:

- 1) integridad en la fabricación del producto,
- 2) honestidad y transparencia en el uso de información, rotulación y empaque del producto,
- 3) mercadeo y publicidad efectiva y clara,
- 4) métodos de venta,
- 5) colocación de precio y
- 6) distribución.

Antes, el precio, la calidad y el servicio eran condiciones suficientes para ser competitivos; sin embargo, con la globalización y el crecimiento del internet se ha incrementado el valor de los intangibles de las empresas. Es por ello que existe una creciente preocupación de las empresas por administrar los aspectos emocionales, además

del producto generando la lealtad y confianza del consumidor. Esta estrecha relación entre la marca y el consumidor se puede obtener re-evaluando la percepción externa por medio de la atención al cliente, las relaciones comunitarias y las campañas de mercadeo con causa social.

El mercadeo relacionado con causa social es una actividad comercial en la cual las empresas y las organizaciones, sin fines de lucro, crean una alianza, mutuamente benéfica, en vías de facilitar que cada parte alcance sus respectivos objetivos de comunicación, recursos humanos, mercadeo y relaciones públicas. Como promoción de ventas, una campaña de mercadeo con causa social se enfoca en realizar una donación a una organización sin fines de lucro, basado en una transacción de sus ventas, o sea que, cuando se realiza una compra, un porcentaje del precio del producto es donado a una causa social. Esta estrategia, por lo general, es acompañada de promoción y publicidad teniendo así un impacto sobre la imagen de la empresa y la marca del producto. (CEDIS, 2004, p. 9)

Un caso ejemplar mencionado en la publicación es Danone en México, que desde 1996 viene realizando las promociones "Construyamos sus Sueños" para beneficiar a instituciones que atienden las necesidades de la niñez mexicana. A lo largo de estas promociones, han logrado reunir más de 50 millones de pesos (aprox. \$US 5 millones), lo que les han permitido colaborar con programas dirigidos a niños discapacitados, abandonados, de la calle, indígenas y con cáncer.

### *6.6 Medio Ambiente*

La RSE ambiental es hoy mucho más que iniciativas de reciclaje o de conservación de energía. Ser una empresa ambientalmente responsable es considerar todos los impactos ecológicos que genera la producción y operación de la empresa. Estas consideraciones, como prácticas integrales, van más allá de las regulaciones gubernamentales. (CEDIS, 2004)

Globalmente, las empresas están considerando los beneficios que conlleva el ser ecológicamente responsable, debido a que no es sólo un compromiso con las futuras generaciones sino que a su vez genera un valor intrínseco y una ventaja competitiva. Sin

importar el tamaño, sector o ubicación geográfica, la creatividad de las empresas en el desarrollo de prácticas eco-eficientes y de conservación han demostrado que la protección del medio ambiente es, últimamente, beneficiosa para todos.

Considerando el gran impacto que tienen los desechos sobre el medio ambiente, anualmente General Motors recicla más de 15 millones de los galones de aceite utilizados en sus plantas. La iniciativa devuelve alrededor de 5 millones de galones de aceite para ser re-utilizados al año. Adicionalmente, el programa también logra reducir alrededor de 55,000 toneladas de emisiones de CO<sub>2</sub> que usualmente produciría si el aceite fuera quemado como combustible industrial.

Recientemente, General Motors y el American Electric Power se unieron y le permitieron a una ONG del Brasil comprar 41,500 hectáreas de terrenos desiertos del sector Atlántico para ser reconvertidos en densos bosques. La inversión de \$US 10 millones le permitirá a la ONG reforestar esta área, cuando antes habría sido imposible por falta de fondos. (CEDIS, 2004, p. 4)

### ***7. El Balance Social como apoyo a la evaluación de gestión de RSE***

---

El Balance Social, ó la Memoria de Sostenibilidad es el medio a través del cual las empresas exponen, miden y divulgan su impacto y rendimiento ambiental, social y económico. Se puede considerar como una herramienta de administración y gestión que permite que la empresa proyecte, verifique y evalúe su rendimiento sobre distintos aspectos que conforman la sostenibilidad corporativa. (Centro Empresarial de Inversión Social, 2002, Homepage, Consultado el día 12 de Febrero de 2003 de la World Wide Web: <http://www.cedis.org.pa/balance.asp>)

Cada día son más las empresas que implementan un Balance Social anual. La rendición de cuentas sobre las gestión y política de la empresa, así como los impactos sobre el ambiente, lo social y lo económico establecen los cimientos de una política

integral de responsabilidad social empresarial. Ante los recientes escándalos internacionales, la transparencia informativa ha demostrado ser un requisito ante la creciente demanda del público: inversionistas y consumidores por igual, de conocer cómo la empresa se comporta y lleva a cabo sus prácticas administrativas.

De acuerdo al documento publicado por la Organización Internacional del Trabajo y la Asociación Nacional de Industriales de Colombia (2001), dicha evaluación tiene como objetivo:

1. Realizar el diagnóstico de la gestión empresarial en torno al cumplimiento de su Responsabilidad Social en un período determinado, lo cual le permite definir políticas, establecer programas y racionalizar la efectividad de las inversiones sociales, con miras a la promoción de sus trabajadores y de la sociedad.
2. Como herramienta de gestión empresarial el Balance Social le permite a la gerencia la planificación de acciones tendientes a aumentar la productividad y la eficiencia de sus trabajadores. Además le permite evaluar las acciones en términos de costo-beneficio.
3. Disponer de la información que se refiere a los recursos humanos de la empresa y a los sectores con los cuales ella tiene relación, para poder informar adecuadamente a la opinión pública acerca de su desempeño social como empresa.
4. Como instrumento de gestión le permite a la empresa actualizar políticas y programas relacionados con su Responsabilidad Social, ya que crea instrumentos más efectivos para medir y controlar las consecuencias, los costos, y los beneficios que se desprenden de sus acciones.

El Balance Social de las empresas puede variar dependiendo del sector de actividad de la misma. Esto significa que en ciertos aspectos, una empresa puede pesar más en ciertos temas que en otros. No obstante, para credibilidad y legitimidad del informe, se presenta un resumen de las políticas generales. Los temas principales a indicar y evaluar se resumen a continuación:

- Actuación e Impacto Ambiental
- Actuación e Impacto Social/Comunitario
- Actuación e Impacto Laboral
- Actuación e Impacto Económico

El Balance Social aplicable a la empresa se divide en área interna y área externa. Para evaluar el cumplimiento de la Responsabilidad Social de la Empresa, se utilizan como instrumentos de medición las variables y los indicadores. Las variables se refieren a aquellos campos de actividad que pueden variar en su contenido y los indicadores expresan esa variación. El área interna se refiere únicamente a la información y la evaluación del cumplimiento de la Responsabilidad Social de la Empresa con sus trabajadores. El área externa se refiere al cumplimiento de la Responsabilidad Social de la empresa hacia los sectores externos con los cuales ella tiene relación. Algunos indicadores aparecen solamente enunciados por no requerir mayor análisis.

---

## ***8. Métodos de Auditoría y Certificación***

### ***8.1 AccountAbility 1000 (AA1000)***

La AA1000 es una rigurosa norma para establecer informes establecida por el Institute for Social and Ethical Accountability, organización internacional con sede en el Reino Unido, diseñada a finales de 1999 para mejorar la responsabilidad y el desempeño por medio de un proceso de aprendizaje que implica la participación de los stakeholders.

AccountAbility 1000 (AA1000) es un método de responsabilidad que pretende garantizar la calidad de las rendiciones de cuentas, evaluaciones y divulgación sobre aspectos sociales y éticos de la gestión empresarial. AA1000 es una norma de procedimiento, no un tipo de desempeño sustancial. Especifica los procesos que debe llevar a cabo una organización para responder por sus acciones, pero no por los niveles de desempeño que la empresa deberá alcanzar en los indicadores sociales, ambientales y económicos. Ser "Accountable" (responsable al rendir cuentas) significa explicar o justificar las acciones u omisiones por las cuales uno es responsable ante quienes poseen un interés legítimo. "Accountability" es una rendición de cuentas transparente. Implica transparencia ante los "stakeholders" (afectados o interesados) con relación a las empresas, ser responsivo (responsabilidad ante los actos y omisiones de la organización y para el desarrollo de procesos y metas para el mejoramiento sostenido del rendimiento) y acatar (o

cumplimiento de los requerimientos legales en relación con las políticas y difusión empresarial). (The Institute of Social and Ethical AccountAbility (2004), Homepage, Consultado el día 18 de Septiembre de 2004 de la World Wide Web: <http://www.accountability.org.uk/aboutus/default.asp>.)

La AA1000 se divide en 5 fases:

1. Planificación: Identificación de los objetivos y valores sociales y éticos de la organización y sus stakeholders.
2. Responsabilidad: la información es recogida y analizada, los indicadores y objetivos identificados y se desarrolla un plan de mejora.
3. Auditoria y elaboración de informes: se debe elaborar un informe para que sea leído por los stakeholders y obtener sus comentarios.
4. Integración: se crean los sistemas (gestión y obtención de información, implantación de valores, auditoria interna) y se desarrollan para fortalecer el proceso y que se integren de la mejor manera posible.
5. Implicación de los stakeholders: La organización, durante las diferentes fases del proceso se mantiene en contacto permanente con los grupos de interés.

La norma está diseñada para ser auditada tanto interna como externamente y puede ser utilizada por empresas de cualquier tamaño, por organizaciones públicas y por organizaciones no lucrativas. (Inversión Social Empresarial: Instrumento para la Sostenibilidad. Principios y Prácticas, Alianza Social 2004)

## 8.2 Social Accountability 8000 (SA8000)

Social Accountability 8000 (SA8000) es una norma internacional para la responsabilidad social iniciada en 1998 por CEPAA (Consejo de la Agencia para la Prioridad Económica) a fin de asegurar las normas para la producción ética de bienes y servicios. Esta es una norma voluntaria que puede aplicarse a cualquier organización o empresa en el campo industrial. Los requisitos de esta norma están basados en las recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo, la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas (NU), la Convención de los Derechos del Niño de las Naciones Unidas y otras convenciones. Una organización debe tener además de las normas de funcionamiento un SMS (Social Management

System) Sistema de Gestión Social para garantizar el acatamiento de las normas y el perfeccionamiento sostenido en el desempeño social de las prácticas mencionadas. Algunos aspectos del sistema de gestión incluyen una política social, un proceso de planificación y la designación de un director con experiencia para asegurar el cumplimiento de las normas de SA8000. (Red Puentes, 2003, Homepage, consultado el día 25 de Septiembre de 2004 de la World Wide Web: [http://www.redpuentes.org/centro\\_de\\_recursos/herramientas\\_rse/mtodos\\_de\\_auditoria\\_y\\_de\\_certificacin/social\\_accountability\\_8000\\_sa8000.](http://www.redpuentes.org/centro_de_recursos/herramientas_rse/mtodos_de_auditoria_y_de_certificacin/social_accountability_8000_sa8000.))

La Norma SA8000 establece pautas transparentes, medibles y verificables para certificar el desempeño de empresas en 9 áreas esenciales: Trabajo Infantil; Trabajo Forzoso; Higiene y Seguridad; Libertad de Asociación; Discriminación; Prácticas Disciplinarias; Horario de Trabajo; Remuneración y Gestión.

### 8.3 ISO 14000

Durante la Cumbre Mundial de Río en 1992, se enfatizó en la necesidad que tenía la industria de comercio de contar con una herramienta que permitiera medir el desempeño ambiental y desarrollar técnicas de gestión ambiental.

La ISO 14000 está orientada a facilitar a las empresas una metodología apropiada para implementar, mantener y mejorar un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) con miras a proteger el ambiente. El SGA es una parte del sistema de gestión global de la organización, e incluye la organización, planificación, responsabilidades, prácticas y procedimientos para implementar y mantener la política ambiental.

La ISO 14001, que es de adopción voluntaria para las organizaciones, prefija objetivos ambientales de alto valor para la sociedad tales como “mantener la prevención de la contaminación y la protección del ambiente en equilibrio con las necesidades socio-económicas”. (VenAmcham, 2004)

### 8.4 El Consejo de Administración de Bosques ("*Forest Stewardship Council*")

El Consejo de Administración de Bosques ("*Forest Stewardship Council*" o FSC) fue fundado en 1993 como un incentivo para que los consumidores recompensen a la gestión ejemplar de bosques en los niveles industrial, privado, gubernamental y de propiedad comunitaria. Esta es una iniciativa internacional que puede aplicarse a distintas condiciones políticas, de propiedad y ecosistemas. Las normas FSC son amplias y están dirigidas a una gama de aspectos sociales y ambientales de forestación sustentable. Los

auditores autorizados de FSC llevan a cabo las evaluaciones de los bosques para aprobar la certificación. Es indispensable la consulta a los stakeholders para conseguir la certificación. La madera proveniente de los bosques con certificación llevan el logo de FSC. Para lograr que un producto final lleve el logo de FSC toda entidad que maneje la madera, comenzando desde la cosecha hasta llegar al consumidor, debe someterse a la certificación de la cadena de custodia de FSC. (VenAmcham, 2004)

## ***9. Índices Internacionales de RSE***

---

La creciente importancia de la inversión socialmente responsable se refleja en la aparición de nuevos índices bursátiles de sostenibilidad que sirven de guía para inversores en general y para la inversión de los denominados fondos éticos en especial.

Los dos índices más importantes son los gestionados por los dos principales índices mundiales: Dow Jones (Dow Jones Sustainability) y FTSE (FTSE4Good), cuya visibilidad ha contribuido a acercar el concepto de inversión socialmente responsable a empresas, analistas e inversores.

Los criterios de admisión del Dow Jones Sustainability y el FTSE4Good son similares. En ambos casos los candidatos deben, además de cumplir con los requisitos generales de admisión en el índice global (rentabilidad, solidez financiera, liquidez de la acción, etc.), superar un análisis adicional desde la triple dimensión de la empresa – Económica, Social y Medioambiental – que conforma la Sostenibilidad.

El análisis tiene en cuenta las peculiaridades de cada sector. A diferencia del FTSE4Good que excluye ciertos sectores (tabaco, armamento, armas nucleares, energía nuclear y extracción/proceso de uranio), el Dow Jones Sustainability no excluye ninguno a priori, pero aplican un coeficiente variable de penalización a determinados sectores a los que exige un mayor grado de compromiso con la Sostenibilidad. (Santander Central Hispano, 2002, Homepage, consultado el día 25 de Septiembre de 2004 de la World Wide Web: <http://www.bsch.es/es/grupo/accionista/informes/index.jsp>)

Los índices se revisan periódicamente para comprobar que las empresas que lo forman cumplen de forma continuada con los requisitos del índice y con los compromisos adquiridos en materia de Sostenibilidad. Las empresas que no lo justifican adecuadamente son excluidas automáticamente.

### 9.1 Índice de Sostenibilidad Dow Jones

El Índice Dow Jones de Sostenibilidad creado por Dow Jones, STOXX Limited y SAM Group, lanzado en 1999, es el primer índice global que da seguimiento al comportamiento financiero de las principales empresas que muestran una conducción sostenible alrededor del mundo. De acuerdo con el grupo de Sostenibilidad en estos estudios comparativos, la revisión anual está basada en una valoración acuciosa del comportamiento económico de las compañías, así como su responsabilidad ambiental y social. Estas estimaciones también resaltan las tendencias recientes en la actividad de las corporaciones para apoyar el mantenimiento de su negocio.

Las organizaciones incluidas en los índices son evaluadas con base en criterios como su gobierno corporativo, su gestión de la relación con sus clientes, planeación estratégica, manejo de riesgos y de crisis y capacidad de retención de talentos. Estos y otros factores, conjuntamente, dan los argumentos sobre la calidad de la salud financiera de una empresa, su estabilidad y valor a largo plazo para los inversionistas.

### 9.2 FTSE4Good

Es una innovadora serie de 4 índices éticos, elaborados en 2001 por Financial Times Stocks Exchange (FTSE), entidad independiente que crea y gestiona índices bursátiles en todo el mundo.

Cada uno de los 4 índices está formado por un grupo de empresas “políticamente correctas” o que cumplen con unos criterios “éticos” previamente establecidos. Un índice específico agrupa a las empresas británicas (FTSE4Good UK), otro a las europeas (FTSE4Good Europe), el tercero a las estadounidenses (FTSE4Good USA) y el cuarto índice agrupa a empresas de todo el mundo (FTSE4Good Global).

Los criterios de selección para la serie de índices FTSE4Good son:

1. Atención al desarrollo sostenible y respeto al medioambiente.
2. Desarrollo de relaciones positivas con los accionistas.
3. Apoyo a los Derechos Humanos Universales.

Para la evaluación de los aspectos anteriormente citados, se tiene previsto un “marco” de mejores prácticas, que incluyen las políticas y sistemas de gestión adoptada y datos claves relativos al impacto de actividades. (Venancham, 2004)

---

## **10. Modelos de Balance Social**

---

### *10.1 Global Reporting Initiative (GRI)*

Global Reporting Initiative o Iniciativa de Generación de Informes Mundial (GRI) es un acuerdo internacional, que tiene como misión elaborar y difundir la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad, aplicable globalmente y de manera voluntaria por organizaciones que deseen informar sobre los aspectos económicos, medioambientales y sociales de sus actividades, productos y servicios.

Los GRI engloban los tres elementos de sostenibilidad tal y como se aplican a una organización:

1. **Económico:** Incluye, por ejemplo, los gastos por nóminas, productividad laboral, creación de empleo, gastos en servicios externos, gastos en inversión y desarrollo, e inversiones en formación y otras formas de capital humano. El aspecto económico incluye, aunque no se limita sólo a ello, los estados financieros y declaraciones relacionadas.
2. **Medioambiental:** Incluyendo, por ejemplo, el impacto de los procesos, productos y servicios sobre el aire, agua, tierra, biodiversidad y salud humana.
3. **Social:** Incluyendo, por ejemplo, salud y seguridad en el lugar de trabajo, estabilidad de los empleos, derechos laborales, derechos humanos, salarios y condiciones laborales en las operaciones externas.

En la publicación de Junio de 2000, el Modelo del GRI especifica que una memoria de sostenibilidad debe contener:

1. Visión y Estrategia: descripción de la estrategia con respecto a la sostenibilidad en la que se incluye una declaración del presidente de la organización.
2. Perfil: visión general de la estructura y las operaciones de la organización informante y del alcance de la memoria.
3. Estructura de gobierno y sistemas de gestión: análisis de la estructura y la política de la organización, así como de sus sistemas de gestión y sus esfuerzos por comprometerse con las partes interesadas.

4. Índice: tabla elaborada por la organización en la que se señalan en qué lugar de la memoria se puede encontrar la información.
5. Indicadores de desempeño: medidas de los impactos o efectos causados por la organización; se clasifican en indicadores integrados, económicos y sociales. (Venamcham, 2004, p. 40)

La Guía en términos generales, es un manual que ofrece principios básicos y contenidos específicos utilizados en la preparación de reportes de sostenibilidad de alta calidad. El apartado para los indicadores se divide en indicadores centrales y adicionales (cuantitativos y cualitativos) para cada aspecto de la sostenibilidad. Los indicadores centrales son 50, de los cuales 10 miden el desempeño económico, 16 el ambiental y 24 el social. El aspecto social tiene 4 subcategorías: 11 indicadores de prácticas laborales, 7 de Derechos Humanos, 3 de sociedad y 3 indicadores sobre la responsabilidad del producto.

Con esto el GRI (2000) pretende ayudar a las organizaciones a elaborar las memorias de modo que:

- Presenten una visión clara del impacto humano y ecológico de la empresa, para que los responsables de tomar decisiones sobre inversiones, compras y posibles alianzas se encuentren bien informados;
- Proporcionen a las partes interesadas datos fiables que sean relevantes para sus necesidades e intereses e invite a actores al diálogo y a la investigación;
- Proporcionen una herramienta de gestión que ayude a la organización a evaluar y a mejorar constantemente sus actuaciones y progresos;
- Respeten criterios externos de elaboración de memorias ya establecidos y comúnmente aceptados y los apliquen sistemáticamente en los sucesivos períodos informativos, para garantizar la transparencia y la credibilidad;
- Se presenten en un formato sencillo y que facilite la comparación con las memorias de sostenibilidad de otras organizaciones;
- Complemente, y no reemplace, otros informes, incluyendo los financieros;
- Ilustre la relación entre los tres elementos que componen la sostenibilidad.

(Global Reporting, (Sin fecha), Homepage, consultado el día 12 de Febrero de 2004 de la World Wide Web: <http://www.globalreporting.org/guidelines/benefits.asp>)

En la actualidad más de 490 organizaciones en 50 países del mundo siguen los lineamientos del GRI para la realización de sus reportes de sostenibilidad. En la Comunidad Europea la presentación de estas memorias ya es obligatoria para las empresas que cotizan en bolsa y que cuentan con más de 500 trabajadores.

### *10.2 Balance Social Anual de IBASE (Brasil)*

El Balance Social Anual (BS) es un demostrativo anual, cualitativo y cuantitativo de las acciones sociales de las empresas. El Balance Social es una herramienta de evaluación, gestión y planificación estratégica empresarial que ayuda a identificar oportunidades para mejoramiento en resultados sociales, ambientales y financieros. En asociación con diversos representantes de empresas públicas y privadas, Ibase (Instituto Brasileño de Análisis Sociales y Económicas), un miembro de la Red Puentes, elaboró un modelo simple para el balance. También creó un sello (Balance Ibase/Betinho) como estimular a las empresas que publican el balance obedeciendo las directrices del modelo propuestas por el Ibase. Este modelo del Balance Social actualmente está siendo utilizado por más de 200 empresas brasileñas. Con la publicación de los datos contables del desempeño social de las empresas relacionadas a los trabajadores y sus familiares y con las comunidades donde trabajan, la empresa muestra los resultados de acciones concretas que son consecuencias de la RSE y la filantropía empresaria. (IBASE, 2003, Homepage, Consultado el día 19 de Noviembre de 2003 de la World Wide Web: <http://www.balancosocial.org.br/media/BSmodeloESPANOL2003.pdf>)

### *10.3 Sozial Bilanz Praxis SBP (Alemania)*

En el caso alemán el debate sobre el balance social empieza al rededor del concepto de "calidad de vida", y, por tanto, esta enfocado tanto sobre los gastos sociales del desarrollo económico, como sobre el análisis de los efectos sociales producidos por la acción empresarial. El modelo más conocido es el Sozial Bilanz Praxis (SBP), cuyo objetivo es armonizar el rendimiento económico con los objetivos económicos y sociales de la empresa que tienen que ser elaborados para permitir el monitoreo y medida de los resultados de la empresa misma. (Balance Social, 2002, Homepage, Consultado el día 19

de Noviembre de 2003 de la World Wide Web: <http://www.balancesocial.com/legislacion.htm>).

El SBP se compone de tres partes fundamentales:

1. Informe social, incluye la recogida de estadísticas concernientes a asuntos variables como el desarrollo del personal o las ganancias, el tiempo de trabajo y la formación del personal, y los incidentes laborales;
2. Cálculo del valor adjunto;
3. Contabilidad social.

El SBP esta finalizado a promover:

- Explicación de los objetivos y políticas empresariales y descripción de todas las actividades producidas para mejorar la planificación empresarial;
- Información a todos los grupos de personas que están en contacto con la empresa sobre los productos / servicios ofrecidos, sus costos y cuantificación de los efectos producidos;
- Presentación de datos periódicos verificables sobre la responsabilidad social de la empresa.

#### *10.4 Danish Ethical Accounting System EAS (Reino Unido)*

Este modelo apoyado en el trabajo de Peter Pruzan de la Copenhagen Business School, presupone la producción de algunos balances éticos que implican a todos los detentores de interés (stakeholders) en el proceso de formación del balance para abrir la orientación de la organización y mejorar el desarrollo interno y de la cultura organizativa. Según Pruzan "EAS es una medida de cuanto una organización está comprometida a perseguir". (Balance Social, 2002, Homepage, Consultado el día 19 de Noviembre de 2003 de la World Wide Web: <http://www.balancesocial.com/legislacion.htm>)

Además, el EAS es una manera para contribuir al proceso político a donde los valores empiezan a ser parte de la organización. El EAS representa las relaciones entre la organización y sus detentores de interés. Por fin, este instrumento da unas oportunidades concretas de desarrollo y sobrevivencia por la organización que la adopte. La actuación del EAS prevé el uso de grupos de participantes representativos de los detentores de interés

(personal de la empresa, usuarios, clientes, suministradores, vocales del vecindario, etc.) que se encuentran en todas las etapas del proceso, a partir de la primera en la que se definen las dimensiones y variables del cuestionario a distribuir en la segunda etapa, mientras la tercera esta enfocada sobre la interpretación de los resultados.

#### *10.5 El Modelo New Economic Foundation NEF (Reino Unido)*

Según la NEF el balance social ("social auditing") es: "un proceso a través del cual una organización puede darse cuenta de su beneficio social. Este método evalúa el impacto social y el comportamiento ético de una organización con relación a sus objetivos y a aquellos de sus stakeholders". NEF ha elaborado un modelo específico - "el escosese" - dirigido a las pequeñas empresas. (Balance Social, 2002, Homepage, Consultado el día 19 de Noviembre de 2003 de la World Wide Web:

<http://www.balancesocial.com/legislacion.htm>)

Este modelo se apoya sobre los ocho pasos siguientes:

- 1- Exploración y comprensión colectiva del sentido de "social auditing";
- 2- Individuación de los detentores de interés de la organización;
- 3- Definición de los objetivos prioritarios de la empresa y de sus detentores de interés más importantes.
- 4- Definición de la viabilidad y de los resultados esperados;
- 5- Selección de los indicadores y de los parámetros de referencia por evaluar los beneficios o impacto.
- 6- Construcción del sistema de monitoreo y del consejo de administración;
- 7- Construcción anual del rendición de cuentas social y certificación del mismo;
- 8- Evaluación final de los resultados por modificar o tarar los objetivos y publicación del resumen final a distribuir a todos los detentores de interés.

#### *10.6 Modelo SMAER del "Bilan Social" (Italia)*

Según SMAER el balance social es un instrumento para la gestión de la confianza dirigida a todos los que reciban el producto / servicio ofrecido por la empresa, es decir de

los usuarios consumidores, de los beneficiarios, de todos los que si sitúan al final de la cadena de los detentores de interés.

En segundo lugar, el balance es un instrumento para la gestión de la confianza del personal de la empresa, siendo una manera de poner en evidencia las buenas practicas y reglas en la gestión de los recursos humanos. El balance social no solo es un método para comunicar al exterior lo que la empresa hace internamente por que también eso es un instrumento para medir y comprobar el nivel de actuación de los objetivos a través de las acciones de la organización. El modelo SMAER empieza del estudio de la misión, el conjunto de principios por los cuales la empresa opera que descienden del estado legal de la empresa analizada. Después de eso, el balance representa una manera de explicar las razones de existencia de la empresa y el nivel de coherencia entre el declarado (la misión) y el actuado (las acciones y actividades empujadas). (Balance Social, 2002, Homepage, Consultado el día 19 de Noviembre de 2003 de la World Wide Web: <http://www.balancesocial.com/legislacion.htm>)

Por eso el balance se hace un instrumento de comprobación institucional y constituye la base por elaborar nuevas estrategias. Este modelo italiano es inspirado con base en el modelo NEF.

Hay cinco asuntos alrededor de los cuales el balance esta organizado:

- 1 - Las acciones de la organización analizada;
- 2 - Las relaciones con los agentes de la red local;
- 3 - La posición sobre el mercado;
- 4 - Como garantizar los productos/servicios ofrecidos en el plano social;
- 5 - Las relaciones con el medioambiente y con el entorno social.

---

## ***11. Algunas Investigaciones sobre RSE***

### *11.1 Informe Forética 2002: Situación en España*

En el informe presentado por Fonética en el Foro para la Evaluación de la Gestión Ética (2002) se presentan algunas conclusiones de una encuesta aplicada a empresas españolas que resultan destacables o novedosas. Las conclusiones se han ordenado de acuerdo con las áreas de gestión que propone FORÉTICA para la implantación del Sistema de Gestión Ética. Se añaden además conclusiones referidas al papel de la Unión Europea

como catalizador de la responsabilidad social en las empresas, así como sobre la importancia que los directivos atribuyen a la presentación anual de informes medioambientales y sociales. En el Presentaron un instrumento que pondría de manifiesto el interés por desarrollar una herramienta aplicada a la gestión de la responsabilidad social empresarial.

Los puntos clave de las conclusiones obtenidas fueron:

- Alta Dirección: 57,7% afirman que la razón principal de asumir la responsabilidad empresarial es de carácter ético.
- Relaciones con clientes: 89% esta de acuerdo que frente a problemas en las relaciones comerciales, las organizaciones extienden su compromiso mas allá de la relación contractual con el cliente.
- Relaciones con Proveedores: 54,8% de las empresas no utilizan mecanismos para verificar la ausencia de mano de obra forzada.
- Relaciones con las personas que integran la organización: 50% de las empresas carecen de mecanismos para solventar problemas de acoso laboral o discriminación.
- Relaciones con el medio ambiente y el entorno social: 57,8% la problemática medioambiental esta integrada en la toma de decisiones de su organización.
- Relaciones con los accionistas / inversores: 46,5% considera que los accionistas no solamente valoran los dividendos.
- Relaciones con la competencia: el 40,6% dicen no recibir un trato leal de la competencia
- Relaciones con la Administración: la valoración de la actitud ética de la Administración e de 4,96 sobre 10
- Papel de la Unión Europea: el 31,3% señala que la acción más urgente que debe emprender es fomentar la responsabilidad social de las empresas a nivel europeo e internacional, sería elaborar un marco europeo general tendente a promover la transparencia, la confianza y las buenas prácticas en materia de responsabilidad social.

- Informes Sociales: 65% considera que además de balances económicos, los informes anuales con resultados basados en criterios medio ambientales y sociales son de gran importancia.

Con tantos cambios a nivel mundial, Forética (2002) menciona que las empresas tienen nuevos retos, a saber:

1. Mejorar la comunicación debido al desarrollo de nuevas tecnologías y el acceso a un nuevo número de clientes y proveedores.
2. Desarrollar políticas que atraigan y retengan el talento de los mejores profesionales.
3. Responder efectivamente a comunidades y culturas locales.
4. Mantener la transparencia en cuanto a las condiciones sociales en que fabrican sus productos o prestan sus servicios.

Las empresas saben que las respuestas locales no ayudan para el desarrollo de estos retos, por tanto, requiere un enfoque integral que es llamado Responsabilidad Social Empresarial que no es mas sino “suponer la asunción y reconocimiento por parte de las empresas de su papel en el empeño por conseguir un desarrollo sostenible. De esta manera, se comprometen voluntariamente a gestionar sus operaciones de modo que se fomente el crecimiento económico y se aumente la competitividad integrando al tiempo las preocupaciones sociales y medioambientales”. (Forética, 2002, p. 22)

### *11.2 Estudio de la RSE en las empresas venezolanas*

Ante el avance de los problemas sociales y la magnitud del proceso de empobrecimiento del país, el empresariado venezolano representado en VenAmCham ha resuelto renovar su responsabilidad y con este objetivo, ha emprendido un estudio que aporte luces sobre lo que se ha hecho, lo que se hace y lo que se podría hacer para contribuir con dicha problemática que actualmente cobra dimensiones inéditas. (VenAmcham, 2000)

El trabajo desarrollado por VenAmcham (2000) aborda el tema a través del análisis de la inversión social del empresariado venezolano. Las empresas encuestadas fueron

seleccionadas de acuerdo al supuesto de que las posibilidades de inversión significativa de las mismas en lo social, lo que depende en gran parte de su capacidad económica, la cual fue medida en términos de sus ingresos y número de empleados. Para el estudio se escogieron 70 empresas localizadas en los estados Miranda, Distrito Federal, Carabobo y Lara, mediante muestreo no probabilístico con selección intencional, pertenecientes a los sectores económicos de la manufactura, servicios, finanzas, comercio y petróleo.

El estudio presentó las siguientes conclusiones:

*1. El aporte privado no puede ni debe suplir al Estado en sus funciones:* hoy y en el seno de un Estado rentista petrolero, el aporte privado no puede ni debe suplir al Estado en sus funciones, pero puede y de hecho así ha sido, tal y como consta en los resultados del estudio, ofrecer no solo su aporte financiero sino muy principalmente su experiencia gerencial y tecnológica en apoyo de los esfuerzos estatales.

*2. El sector privado aportó su experiencia gerencial y tecnológica:* Así como en el pasado el sector privado aportó su capacidad organizativa al servicio de la solución y alivio a problemas públicos, en el presente se pone de manifiesto su experiencia gerencial a través del uso de tecnologías sociales de punta y modelos de experiencias innovadoras que bien pueden ser replicadas y masificadas por el Estado.

*3. Formalización de la Política Social:* Una buena parte de las recomendaciones de los empresarios encuestados, hacen énfasis en la necesidad de evaluar el destino de la inversión social e implementar proyectos de acción social que hayan sido evaluados, de manera de poder centrar los esfuerzos en los impactos de estos y no solo en la imagen de la empresa. En ese sentido, la inversión social empresarial debe ser la expresión de un proceso de planificación, donde los programas y proyectos sean producto del diseño bajo metodologías modernas, que contemplan la evaluación no solo durante la formulación del proyecto, sino durante y después de su ejecución. Bajo esta concepción, se contribuye a garantizar el seguimiento y la evaluación de impacto en la solución del problema enfrentado y no solo del cumplimiento de metas de la inversión social.

*4. Desarrollo de Capacidades Institucionales:* el estudio permite visualizar que la falta de capacidad institucional y de gestión incide en que la ejecución no rinda los resultados buscados. De allí, que el fortalecimiento institucional de las unidades ejecutoras de la acción social en las empresas así como de la comunidad beneficiaria, es una línea de

acción a desarrollar, a los fines de mejorar la eficiencia y la efectividad del gasto social privado.

5. *Creación y fortalecimiento de organismos de apoyo*: existe la necesidad de organismos de apoyo a la inversión social de las empresas que puedan ocuparse de: brindar orientación y asesoría especializada sobre la materia; capacitar al personal de las empresas encargado de la ejecución de la inversión social; recabar la información necesaria para que la inversión se dirija a las áreas de mayor necesidad y alas poblaciones mas vulnerables.; divulgación e intercambio de experiencias empresariales de inversión social; promoción de encuentros periódicos dirigidos al sector empresarial para el intercambio de experiencias; información sobre oportunidades de inversión y para la actualización en las técnicas y herramientas de gerencia social.

6. *Alianzas estratégicas para el ejercicio de la co-responsabilidad social*: la dificultad de las empresas en relación a su limitación de recursos humanos y económicos para realizar inversión social, pudiera ser solventada con el establecimiento de alianzas, que bien pudieran ser con otras empresas, organizaciones no gubernamentales o el Estado. Como se pudo constatar en el estudio, las empresas pocas veces hacen alianzas con el propio sector empresarial.

7. *Información y estadística social accesible y confiable*: muchas empresas han manifestado la necesidad de contar con mejor información sobre las áreas sociales que requieren mayor apoyo, y la necesidad de su jerarquización, lo que facilitaría las decisiones con relación a donde invertir y además daría lugar a una mayor coherencia entre los distintos esfuerzos.

8. *Áreas de inversión y población beneficiaria*: con relación a las áreas de inversión, se destacan en el diagnostico hecho, el proceso de empobrecimiento que exhibe la Venezuela actual y que arranca del año 1979 para profundizarse en 1997. Debido a que la condición de pobreza no se distribuye de manera homogénea entre los diferentes grupos, es importante enfocar la inversión hacia aquellos particularmente vulnerables: las mujeres, los niños y jóvenes, los ancianos, los discapacitados y los indígenas.

9. *Educación*: La inversión social en el área educativa se debería orientar a: educación básica, sobre todo en los niveles primarios y secundarios; infraestructura; mejoramiento de la calidad de los docentes; programas de becas y ayudas a estudiantes necesitados;

desarrollo de tecnologías de información que contribuyan a la difusión y democratización del conocimiento.

*10. Salud:* priorizar la inversión hacia programas que atienden las variables de mayor impacto en la reducción de la mortalidad y la morbilidad, y la prioridad en salud preventiva sobre la curativa.

*11. Empleo:* es importante el desarrollo y/o apoyo a programas de empleo para jóvenes y mujeres de manera de reducir sus niveles de exclusión. En este sentido, es fundamental el apoyo a sistemas de capacitación en aquellas ramas de la industria y el comercio con mayor capacidad empleadora, lo que requiere de vínculos fuertes entre el sector privado como generador de la demanda y el Estado.

*12. Beneficios Fiscales:* dada la disposición de las empresas a incrementar su inversión social si se lograran cambios favorables en la legislación tributaria, sería recomendable analizar en profundidad este tema, a los fines de presentar al Estado una propuesta para mejorar el incentivo fiscal a la inversión social de la empresa privada.

El conjunto de recomendaciones planteado está orientado a optimizar el esfuerzo de la empresa privada en Venezuela por contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población y al desarrollo del país, a través de sus acciones sociales dirigidas a los trabajadores y a la comunidad. Las mismas se sustentan no solo en los resultados del análisis sobre 10 que se ha hecho, 10 que se hace y 10 que se debería hacer en el sector privado en materia social, sino que también recoge las inquietudes planteadas por los propios empresarios, en el marco de la realidad social del país. (VenAmcham, 2000, p. 100).

La Fundación Escuela de Gerencia Social (FEGS) realizó un estudio sobre la Inversión Social de la Empresa Privada en Venezuela (2000), el cual arrojó evidencias de la existencia de una nueva visión por parte de la empresa que se reflejaba como un compromiso de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población y el desarrollo del país, como también se comprobó la necesidad de disponer de un instrumento que permita evaluar sistemáticamente la RS. (FEGS y VenAmcham, 2000).

Gracias a estas conclusiones, FECS, se dedicó a diseñar un Modelo de Balance Social adaptado a la empresa venezolana. (Machado, 2003). Los aspectos más importantes de éste modelo se presentan a continuación:

### *11.3 Concepto de Responsabilidad Social*

Constituye una nueva visión y conciencia empresarial que va más allá de un sentido caritativo y se orienta a la acción de asumir compromisos ya no solo con el medio externo de la organización sino también con sus trabajadores. Está enmarcada principalmente en:

- La eliminación de las distancias entre la acción social del Estado y de las empresas, debido a la evidente insuficiencia de éste para resolver los urgentes problemas sociales actuales.
- La nueva conciencia empresarial de la necesidad de ir más allá del cumplimiento de sus deberes laborales, para involucrarse en un compromiso ético con una multiplicidad de actores, contribuyendo a la solución de diversos problemas sociales, tanto en el ámbito interno de la empresa como en el de su entorno comunitario y social.
- La necesidad de incorporar mejoras de beneficios sociales para los trabajadores, producto de negociaciones colectivas.
- La importancia de responder a las expectativas que sobre ella tiene la sociedad, otorgando una nueva legitimidad a la acción empresarial. (Machado et al., 2002, p. 18)

## ***12. Modelo de Balance Social FECS***

---

### *12.1 Concepto de Balance Social*

“Es una herramienta que permite medir el desempeño de la Responsabilidad Social Empresarial, tanto en la dimensión interna (trabajadores) como en la externa (entorno), y permite la medición cuantitativa y cualitativa de las acciones de la Responsabilidad Social efectuadas por la empresa en un período determinado”. (Machado et al., 2002, p. 18)

### *12.2 Propósito del Balance Social propuesto por la FECS*

Constituye una metodología que tiene como propósito:

1. Conocer las acciones de Responsabilidad Social de la empresa
2. Medir cuantitativamente y cualitativamente su actuación
3. Evaluar permanente y sistemáticamente su acción
4. Identificar aquellos programas de mayor utilidad para la comunidad y la sociedad, que han de favorecer el desarrollo de una acción social más efectiva.
5. Corregir su desempeño y planificar nuevas metas de responsabilidad social.
6. Informar a diversas audiencias sobre el desempeño social de la empresa. (Machado et al., 2002, p. 18)

### *12.3 Beneficios del Balance Social*

Las autoras del modelo (Machado, et al., 2002) mencionan los beneficios específicos para la empresa al aplicar un Balance Social, a saber:

- Mejoramiento del desempeño social de la empresa, racionalizando la distribución de sus recursos destinados a acciones sociales.
- Es un instrumento de divulgación hacia diversos públicos, de las acciones sociales de la empresa que le permite dar cuenta, de manera sistemática, de responsabilidad social.
- Mejora la imagen social de la empresa haciéndola más competitiva en términos de venta, de credibilidad, etc.
- Permite llegar a constituir un documento de convergencia y consenso para el inicio de un proceso de diálogo con un público más amplio (accionistas, otras empresas, clientes, consumidores finales, proveedores, acreedores, organizaciones de la sociedad civil, organismos gubernamentales, comunidad local, gobiernos central y locales, ambientalistas), convirtiéndola en actor relevante de un proceso de desarrollo social sustentable y concertado.

### *12.4 Procedimiento*

La aplicación de este modelo requiere llevar a cabo una serie de actividades, durante las siguientes etapas (Machado et al., 2002, p. 28-29):

1. Adecuación del Modelo de Balance Social

- 1.1. Caracterización de la organización, en términos de su filosofía de responsabilidad social, valores, misión, visión
- 1.2. Determinación de los objetivos del Balance Social en función de los públicos y el uso de la información generada
- 1.3. Definición del grado de participación de los involucrados (internos y externos) en la aplicación del modelo
- 1.4. Selección de variables e indicadores: luego de haber establecido las áreas o actividades a evaluar, se definen las variables, los indicadores y normas de medición que servirán de base para evaluar el cumplimiento de la responsabilidad social de la organización.
- 1.5. Determinación de parámetros de comparación para la evaluación de los resultados
- 1.6. Adecuación del modelo, según las características e intereses de la organización. Construcción de nuevos indicadores, en caso de ser necesario.
- 1.7. Determinación de los insumos requeridos para la realización del Balance (humanos, de información, tecnológicos y logísticos)
- 1.8. Designación de responsables: por lo general la responsabilidad recae en la Gerencia de Relaciones Industriales o su equivalente, de acuerdo con las características de la organización. El líder de este equipo funge de contraparte de la organización externa que realiza el Balance Social.
- 1.9. Definición del plan de trabajo: a partir de una información básica preparada por la empresa se establecen las acciones a seguir, ya que se requiere una clara definición de los aspectos que serán evaluados, de acuerdo a la naturaleza, los criterios y necesidades de la empresa y a la factibilidad de evaluarlos mediante la herramienta del Balance Social. En el plan de trabajo se establece el cronograma de actividades, las estrategias a seguir, así como los medios a emplear para la recolección de información.
- 1.10. Presentación de metodología de Balance Social al personal de la Organización

## 2. Levantamiento de Información

- 2.1. Diseño, revisión y ajuste de los instrumentos de recolección
- 2.2. Recopilación de la información: las técnicas de recopilación de información a utilizar consisten en cuestionarios, entrevistas, observaciones y análisis de datos disponibles, entre otros.
- 2.3. Procesamiento, clasificación y tabulación de los datos.
- 2.4. Resumen de la información, según las categorías de análisis (estadísticos e índices).

### 3. Análisis de la Información

- 3.1. Análisis cuantitativo y cualitativo de la información procesada, en función de las metas establecidas por la organización
- 3.2. Presentación y validación de resultados con el equipo de la empresa, responsable del seguimiento de las distintas etapas del balance.
- 3.3. Recomendaciones para futuros balances: entre los aspectos a considerar se encuentran los siguientes: a) definición de responsables de nuevas aplicaciones del Balance Social; b) definición de indicadores y metas para futuros ejercicios; c) adecuación de procedimientos para la obtención de datos.

### 4. Transferencia de Experticia

- 4.1. Entrenamiento del equipo responsable de realizar futuros balances
- 4.2. Acompañamiento para la formulación de un plan de trabajo, con miras a aplicar correctivos, plantear mejoras y/o fortalecer iniciativas exitosas

### 5. Divulgación de Resultados

- 5.1. Definición de criterios para la divulgación de los resultados, según los diversos públicos o audiencias
- 5.2. Publicación del Informe y el Balance Social

---

#### *12.5 Las Variables de Estudio*

El Balance Social se compone de las siguientes variables de estudio:

En la dimensión interna:

- Caracterización sociodemográfica de los trabajadores

- Relaciones laborales en la empresa
- Desarrollo del personal
- Programas sociales dirigidos a los trabajadores, sus familiares y jubilados
- Programas de salud ocupacional
- Participación e integración del personal

En la dimensión externa:

- Calidad y servicios
- Relaciones interinstitucionales
- Inversión social dirigida a la comunidad
- Medio ambiente

Tabla 1

Variables de estudio del Modelo de Balance Social para la Empresa Venezolana

	<b>VARIABLE</b>	<b>CATEGORÍA</b>
<b>DIMENSIÓN INTERNA</b>	1) CARACTERIZACIÓN SOCIO-DEMOGRÁFICA	GÉNERO, EDAD, ESTADO CIVIL, NIVEL EDUCATIVO, PROCEDENCIA GEOGRÁFICA, CARGA FAMILIAR
	2) RELACIONES LABORALES	CONTRATACIÓN
		REMUNERACIÓN
		MOVIMIENTOS DE PERSONAL
		NEGOCIACIÓN Y MANEJO DE CONFLICTOS LABORALES
	3) DESARROLLO DEL PERSONAL	PROMOCIÓN Y ASCENSO
		CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO
		EDUCACIÓN FORMAL ( TRABAJADORES)
	4) PROGRAMAS SOCIALES INTERNOS	ALIMENTACIÓN
		TRANSPORTE
		VIVIENDA
		DEPORTE, CULTURA Y RECREACIÓN
		EDUCACIÓN FORMAL (HIJOS DE TRABAJADORES)
		CAPACITACIÓN (FAMILIARES DE TRABAJADORES)
		ATENCIÓN AL PREESCOLAR
	5) SALUD	PROGRAMAS DE JUBILACIÓN
		SALUD GENERAL
		MEDICINA OCUPACIONAL
		HIGIENE DEL TRABAJO
		ACCIDENTALIDAD
6) INFORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN	ENFERMEDAD PROFESIONAL	
	<b>INFORMACIÓN</b>	
<b>DIMENSIÓN EXTERNA</b>	7) CALIDAD Y SERVICIOS	<b>PARTICIPACIÓN</b>
		GARANTÍA DE CALIDAD
	8) RELACIONES INSTITUCIONALES	SERVICIOS
		CONVENIOS
		MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL
	9) INVERSIÓN SOCIAL DIRIGIDA A LA COMUNIDAD	AFILIACIÓN GREMIAL
		PROGRAMAS SOCIALES
		VOLUNTARIADO
	10) MEDIO AMBIENTE	DONACIONES
		ORGANIZACIÓN INTERNA DE LA EMPRESA
		CUMPLIMIENTO DE LEYES Y NORMAS
		PROGRAMAS AMBIENTALES
		AYUDA TÉCNICA Y ECONÓMICA

Tomado de Machado, Berti, Caraballo, 2002.

### *12.6 Productos del Modelo de Balance Social*

- El Informe Social que constituye un registro de las características sociales de la empresa y las metas que se propone, así como los costos de las acciones sociales realizadas. Implica un proceso de sistematización de la información que ha de permitir evaluar la gestión social de la empresa.
- El Resumen del Balance Social constituye el análisis y evaluación de las acciones de responsabilidad social de la organización. Orienta la toma de decisiones para corregir aspectos deficientes y plantear nuevas metas y recomendaciones para ejercicios futuros.

Asimismo, facilita la medición del desempeño social de la empresa mediante la confrontación de los resultados obtenidos bien con las metas fijadas, con el desempeño de años anteriores o con el desempeño de otras empresas.

- El Informe Divulgativo refleja los resultados presentados tanto en el Informe Social como en el Cuadro Resumen, siendo de competencia de la organización la determinación del contenido del mismo y del público a quien va dirigido. (Machado et al., 2002, p. 31)

### *12.7 Cuadro Resumen de un Balance Social*

“Representa un esfuerzo de síntesis para medir y evaluar cuantitativa y cualitativamente las acciones de responsabilidad social, tanto internas como externas acometidas por la organización en un período determinado, así como determinar el valor económico de esta práctica empresarial”. (Machado et al., 2002, p. 31)

La información se presenta en tres secciones:

1. **Indicadores Sociales:** son los indicadores más relevantes de la empresa. Se confrontan las iniciativas de la organización en: conocer el valor de la inversión social que la empresa ha realizado en beneficio de sus trabajadores y familiares, así como la comunidad ubicada en su entorno.
2. **Indicadores Económicos:** permite conocer el valor de la inversión social que la empresa ha realizado en beneficio de sus trabajadores y familiares, así como de la comunidad ubicada en su entorno.

3. Comparación Inter. Anual: contratar las acciones de responsabilidad social interanualmente, para que el resultado de un período pueda ser comparado con otros.

### ***13. La Inversión Social Empresarial en la Perspectiva Histórica Venezolana***

---

En Venezuela existe una amplia historia de responsabilidad social de la empresa, tanto en sus formas más tradicionales como las más modernas. Las diferencias de apreciación con relación a los aportes reales que el sector privado hace y ha hecho a lo social, se deben en parte al conocimiento insuficiente de dichos aportes en el pasado, a los cambios en las relaciones entre el sector privado y el Estado a partir del desarrollo petrolero y al desconocimiento de lo que se hace en el presente.

Por tal motivo Charo Méndez (2003) en su libro “Responsabilidad de Empresarios y Empresas en Venezuela durante el Siglo XX“, conveniente efectuar un somero rastreo histórico que permita apreciar la contribución social de empresas, firmas y empresarios, tanto en las formas tradicionales a través de las que se manifestaron en el siglo XIX, como las practicas informales de la primera mitad del siglo XX, de manera de poder captar los orígenes, evolución y cambios en los aportes privados a lo social. A continuación una breve síntesis de lo que fue su aporte, en la estructuración de una perspectiva histórica en la RSE en nuestro país.

En el siglo XIX, las firmas mercantiles más importantes, que constituían las empresas de la época, representaban un sector de la sociedad que, por disponer de medios y capacidad organizativa, contribuían de diversas maneras a las campanas de auxilio en casos de epidemias y catástrofes naturales, y también a sostener instituciones -hospitales, sociedades.

Comenzando el siglo XX, los empresarios organizados como gremio en la Cámara de Comercio de Caracas, desempeñaron un papel de gran valor social como auxiliares del Estado en la atención sanitaria. La ausencia de un ministerio de sanidad que se ocupara de las campanas de salud pública, de administrar fondos para combatir las enfermedades, de organizar y administrar hospitales y de aplicar políticas sistemáticas, dejaba al país a merced de situaciones de emergencia, que obligaban a improvisar respuestas. Los empresarios seguían siendo los mas indicados para manejar los recursos humanos y financieros necesarios en esos casos, en vista de que la capacidad para atender las necesidades sociales seguía siendo uno de los puntos débiles de la capacidad del Estado.

En el contexto de arranque de las primeras actividades productivas, las primeras actuaciones empresariales hacia los trabajadores están asociadas a las empresas petroleras, con la creación de los campos petroleros que se remontan a 1913, siendo el primero en Mene Grande en el Estado Zulia. Asimismo, con la explotación petrolera se inician, también, las campañas sanitarias en las áreas de explotación. Con la cooperación de la Fundación Rockefeller, se trabajó con estrategias de promoción de la salud en distintas partes del país, hecho que antecede la creación del Ministerio de sanidad y Asistencia Social en 1930.

En conclusión, entre 1910 y 1930, cuando Venezuela se transforma en un país exportador de petróleo, las empresas petroleras y las nacionales de electricidad y manufactura de origen familiar, realizaron conjuntos habitacionales para sus obreros y servicios educativos y sanitarios complementarios, bajo el esquema de “campo petrolero” que los había influenciado. Otorgaban beneficios a sus trabajadores todavía no establecidos en las regulaciones, que se correspondían con el espíritu filantrópico europeo vigente desde finales del siglo XX. Por otro lado, ya ciertos dueños de empresas realizaban contribuciones personales a las organizaciones caritativas de la sociedad.

Las iniciativas de este periodo, en su mayor parte de inspiración individual, se desarrollaron en un contexto de escasa competitividad empresarial y bajas presiones sociales. Los códigos de ética sancionados por la costumbre, con fuerte influencia de la caridad y la solidaridad cristiana, eran el fundamento de esas iniciativas. Pese a no tener carácter sistemático, las acciones sociales promovidas por individuos o grupos privados, adquirieron un significado compensatorio de la limitada actuación del Estado en el ámbito social.

En las décadas de 1930 y 1940 se refuerza la idea dentro del empresariado que considera que el trabajador es un recurso humano a quien hay que retribuirle y compensarle su esfuerzo. La actuación de Alejandro Hernández es un ejemplo de ello, para dotar a sus trabajadores de vivienda funda las urbanizaciones Pampero en Las Tejerías y en Ocumare del Tuy, crea una escuela artesanal y permite a sus trabajadores participar como accionistas en la compañía.

Posteriormente, la doctrina del Estado benefactor, que hacia del bienestar social una responsabilidad del poder publico, replanteó el papel de la iniciativa privada, como comienza a advertirse en algunos casos desde los cuarenta. En Venezuela, esto coincidió

con el crecimiento de los recursos fiscales derivados de la exploración petrolera, que oportunamente puso en manos del Estado los medios para financiar programas sociales.

Los grupos económicos nacionales habían desarrollado en las empresas servicios sociales para su trabajadores y habían creado fundaciones de corte personal, en temas específicos como la salud, ciencia, historia, educación y desarrollo agrícola; las empresas petroleras extranjeras, por su parte, asumían corporativamente, el manejo estratégico de relaciones públicas con el entorno, así como actuaciones de interés general, unas más identificadas con la educación superior y otras con el desarrollo rural.

Entre el 17 y 21 de febrero de 1963, en la ciudad de Maracay, se realizó el primer Seminario Internacional de Ejecutivos, organizado por la Fundación Creole con la Cooperación de AVE y la Fundación Eugenio Mendoza, con el objetivo de analizar la responsabilidad empresarial en el progreso social de Venezuela. En ese evento queda reflejada la comprensión que tienen los empresarios venezolanos, de ese momento, con respecto a la responsabilidad social. Algunas de las argumentaciones que soportaron la finalidad del evento fueron: “no puede haber bienestar económico sin bienestar social”, la colaboración de la empresa en la solución de los problemas sociales no es caridad sino inversión en la empresa”, si la empresa ignora a la sociedad, la sociedad terminará por ignorar a la empresa”. Se presentó la responsabilidad social como un concepto moderno que implicaba, hacia el ámbito interno de la empresa: garantizar al consumidor la mejor calidad de bienes y servicios al más bajo precio posible, establecer las mejores relaciones de trabajo y mantener el bienestar económico para la empresa. Y frente a la comunidad: defender la democracia como sistema político y el régimen de la iniciativa privada, e intervenir como ciudadano y a través de su empresa, en toda actividad cívica, social o educativa de la comunidad. Esto quiere decir, que la visión de responsabilidad social empresarial, que incorporan los ámbitos internos y externos de la empresa, y para actores diferenciados como empleados, clientes, accionistas y comunidad, no es nueva en el país.

En 1964, y con el antecedente del seminario realizado, un grupo de empresas convocadas por Eugenio Mendoza crea el Dividendo Voluntario para la Comunidad, concebido como fondo común alimentada con aportes procedentes de las utilidades de las distintas empresas. Fue diseñado como una organización financiera y de asesoría técnica para canalizar aportes externos. La lógica era reunir los recursos de las empresas, equivalentes a un porcentaje entre 1 y 2% de sus utilidades para tener mayor impacto, realizando intermediación financiera hacia organizaciones sin fines de lucro y la

respectiva asesoría económica para su administración. Los fines de la asociación establecidos en sus estatutos fueron: difundir y propagar el principio de la responsabilidad de la empresa privada en el desarrollo socio-económico del país, estimular la acción de los asociados, proporcionar información y dar a conocer la labor social que cumple la empresa privada. El primer aporte de las asociadas sumó la cantidad de cincuenta y ocho millones de bolívares.

El mismo año de su creación, el DVC prepara la Declaración de Responsabilidad Social de la Libre Empresa y fue presentada en 1965 en una reunión de FEDECAMARAS en Macuto. En ella se declara que las empresas tienen obligaciones y responsabilidades sociales que cumplir, que deben proteger su capital, remunerar a sus accionista y empleados, contribuir al desarrollo de nuevas inversiones y deben también utilizar parte de sus beneficios para mejorar el nivel moral y la capacidad productiva de los venezolanos. Las empresas tienen objetivos económicos específicos como crear oportunidades de progreso, fuentes de trabajo y de seguridad social y son, con los demás sectores sociales, solidariamente responsables del desarrollo de la nación.

En conclusión la década de los 60 y 70 arroja un comportamiento social empresarial muy proactivo, en la medida que sugirieron mucha iniciativas impulsadas por ciertos grupos económicos que, actuando solos o en conjunto, desarrollaban acciones hacia sus trabajadores o hacia la comunidad, fundamentalmente en materia educativa. La respuesta empresarial tuvo razones ideológicas, tanto para promover la actuación privada en lo social como para defender la participación nacional en lo económico. La inasistencia gubernamental en la organización y desarrollo de la comunidad desde la plataforma del Estado llevó a un grupo de empresarios a demostrar que los privados si tienen y deben tener espacio en el terreno de lo social.

La década de los años ochenta fue la de mayor creación de fundaciones y ello se explica por el nivel de crecimiento económico que se había producido en el país. Entre 1960 y 1980 el país registró uno de los más elevados índices de crecimiento industrial de América Latina y esto se traduce también en actividades de reflexión y filantropía por parte de las empresas.

La década se inicia con la aparición de la Fundación Banco Consolidado (1980) la cual se plantea como objetivos, por una parte, darle estructura a la actividad filantrópica que venía realizando a título individual José Álvarez Stelling, y por otra, incrementar los

patrocinios culturales que hacía la tarjeta de crédito American Express. La fundación bajo el lema “el lado más humano del progreso”, recibía aportes de las empresas del Grupo Consolidado para dedicar esfuerzos a la cultura debido a la gran repercusión, a nivel de imagen corporativa, que una actividad como esa genera en el gran público. Cuando el Banco Consolidado construye su sede principal, inauguró el “Centro Cultural Consolidado” (1990) y esta estrategia le resultó muy rentable en imagen al grupo bancario; la consultora Voz y Visión, que iniciaba las mediciones de reputación de las fundaciones, reportaba que la Fundación Consolidado alcanzaba el primer lugar en la década, por lo cual se convirtió en referencia para otros bancos que también decidieron involucrarse con cultura. Mas adelante, incluyó el tema ambiental, puesto que aportaba más reputación a la corporación ya que ese tema se había posicionado, como público en el país.

En conclusión, durante la década de 1980, el concepto de fundación corporativa se adopta completamente en el país, tanto para empresas privadas como públicas. La selección intencional del área de acción cultural para estas fundaciones fue prioritaria para las entidades financieras, ya que les permitía asociarla con la imagen corporativa. El mecanismo de establecimiento de alianzas con el Estado para la actuación social empresarial se profundiza, generando renovación programática en aquellas iniciativas de más vieja data. Se hicieron presentes los contenidos instrumentales de planificación y gerencia en los eventos fundacionales y PDVSA, perfila una manera diferenciada de actuar, en el marco de las iniciativas sociales de otras empresas del Estado.

En la década de los 90, se pueden mencionar tres momentos importantes a nivel económico del país: primero, viene la etapa de relanzamiento de la política de privatización y liberalización de la economía a partir de 1991; segundo, se produce la crisis bancaria en 1994; y tercero, comienza la apertura petrolera en 1997.

Empresas Polar, en el marco de sus 50° aniversario, organiza las I Jornadas Latinoamericanas de Bienestar Social en la Industria, en 1991. En esta ocasión, Luis Ugalde (Rector de la UCAB) advertía que ante la pérdida de la capacidad del Estado para atender las necesidades de la población, la empresa debería asumir un papel activo más allá de la responsabilidad directa de los empleados. Al respecto, Mercedes Pulido, presidenta de la Comisión de los Derechos de la Mujer, les exhortaba a utilizar el nuevo concepto de inversión social que las empresas privadas pueden utilizar para innovar, a diferencia del Estado que debe cumplir obligaciones y no tiene capacidad para hacerlo. Por su parte, Haydee Deutsch, representante de la Confederación de Sindicatos Autónomos (CODESA),

expresó que debía evitar el divorcio entre lo que significa apoyar a los trabajadores y la participación real efectiva de los trabajadores en esos procesos, la organización sindical debe asumir una política de seguridad social para que las experiencias puedan generalizarse para todos.

Durante 1992, se dan varias actuaciones. Se crea el Centro Nacional para la Competitividad, Venezuela Competitiva. Con el propósito de divulgar la competencia como estrategia. Por otro lado, la Fundación Polar participa como miembro en la Delegación Nacional de Venezuela ante la Conferencia Mundial de Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y Desarrollo en Río de Janeiro, donde se posiciona la noción del desarrollo sostenible que incorpora la responsabilidad ambiental, social y económica, analizando por primera vez la pobreza como causa de degradación ambiental.

En 1994, Empresas Polar inaugura en Antímano el Centro de Atención Nutricional Infantil (CANIA). Esta organización tiene como propósito fundamental atender a niños con desnutrición leve, moderada y grave mediante modalidades de atención ambulatoria y semi-internado, además de realizar acciones de prevención en la comunidad, investigación especializada y formación de recursos humanos en el área de la nutrición infantil.

A raíz de la crisis bancaria en 1994, se transformó el aporte de las entidades financieras y de allí deja de funcionar la Federación de Fundaciones Privadas. Se mantuvieron y aparecieron las siguientes iniciativas: la Fundación Banco de Venezuela orientada hacia las universidades; Corp Banca activó el Centro Cultural que administraba el Consolidado; la Fundación Provincial amplía su acción con el “Proyecto Papagayo” para desarrollar un programa de educación en valores en escuelas públicas. Por otro lado, aparece como nuevo actor BANESCO, realizando contribuciones financieras a organizaciones asistenciales y educativas como ACUDE, FUNDANA, Hospital Ortopédico Infantil y Fe y Alegría.

En el marco de la apertura llegaron a Venezuela empresas vinculadas a negocios fundamentalmente en sectores como telecomunicaciones, petróleo y agroindustria, el liderazgo lo asume la Cámara Venezolana Americana (VENANCHAM). Esta crea para el área de responsabilidad social, el espacio de Alianza Social, a fin de responder a la necesidad del trabajo conjunto entre las empresas extranjeras, el Estado y las organizaciones comunitarias. Sus primeras acciones estuvieron vinculadas con la recaudación de recursos para la tragedia sucedida en el estado Vargas en Diciembre de

1999. Luego ha realizado actividades como elaboración de directorios de organizaciones no gubernamentales, eventos de divulgación de la responsabilidad social, talleres de capacitación, metodologías de balance social y promoción de un premio en alianza con la Asociación Nacional de Anunciantes (ANDA).

Con respecto a las empresas petroleras que llegaron con la apertura, éstas han expresado algunos señalamientos con respecto a sus concepciones en el área social, sin embargo su inversión social es menor en comparación con las empresas no petroleras y todavía sus acciones e impactos no son reconocibles. La práctica de su contribución primordialmente se ve vinculada con infraestructura. Por su parte, PDVSA se presenta, finalizando la década, como la empresa con mayor volumen de inversión social en el país, comparándolas con empresas privadas petroleras y no petroleras. Según la publicación Balance Social 2000 de PDVSA, ésta reporta una inversión total para proyectos dirigidos a la comunidad de Bs. 47.300 millones. Por su parte la empresa privada que más realiza inversión social en los distintos proyectos sociales que emprende es el Grupo Polar, con el 25% de la inversión de la petrolera nacional.

Finaliza el siglo con el marco del gobierno del Presidente Hugo Chávez en el cual se sanciona una nueva Constitución (1999) que refleja un llamado a la corresponsabilidad de todos los actores de la sociedad, establece una cantidad importante de mecanismos de participación directa y desarrolla un nuevo cuerpo de derechos humanos. La situación de pugacidad política que se ha desarrollado en este mandato y la agravación de la crisis económica y social que vive el país, ha repercutido en las empresas a los puestos de representación, motivados por el sectarismo del partido del gobierno, ciertas medidas económicas, la situación del decrecimiento y el desempleo y los ataques directos a los asuntos privados como la propiedad y la educación.

Por otro lado surge el tema de Responsabilidad Social Empresarial con especial interés con relación a organización de eventos, revisión de experiencias y diseño de nuevas iniciativas a ser emprendidas por nuevos actores. En lo que se refiere al discurso de responsabilidad social, las principales orientaciones en los eventos son el llamado a las empresas a manejarse bajo esquemas de desarrollo sustentable y elaborar balances sociales y ambientales con relación a sus distintos actores claves.

Concluyendo este período, se dice que hubo un resquebrajamiento de la economía, una ruptura con el sistema político, una disminución del empresariado nacional y el retorno

de los capitales extranjeros para la explotación petrolera. Todos estos elementos influyeron en las acciones de responsabilidad social ya que no se percibe claramente cuales serán los pasos a seguir por los nuevos actores transnacionales, empresas privadas petroleras y grupos económicos emergentes, y si mantendrán la tradición de participación de los espacios preexistentes creados por las empresas originales.

Mientras tanto, la petrolera nacional desarrollaba nuevos esquemas de actuación descentralizada y se convertía en el actor fundamental de la responsabilidad social empresarial por volumen de recursos asignados y por liderar las principales discusiones programáticas. Sin embargo, ya existen espacios de articulación desde el ámbito económico privado impulsando la participación empresarial privada en lo social.

Resumiendo la actuación social en el devenir histórico se puede decir que se ha evolucionado desde iniciativas personales hacia empresariales y de éstas hacia las asociativas. Han existido desprendimientos de recursos personales y de reconocimiento. También han existido estrategias empresariales meramente promocionales y publicitarias, como respuestas a las nuevas regulaciones y nuevas expectativas de la sociedad.

Más de doscientas iniciativas empresariales de corte social registradas durante el siglo XX, institucionales o programáticas, evidencia una actuación e interés de los empresarios y empresas en Venezuela que puede calificarse como socialmente responsable. Iniciativas filantrópicas, ambientalistas, educativas, culturales y de definición políticas públicas y económicas demuestran la intención de los representantes del sector privado empresarial en la participación en los asuntos sociales y económicos del país. No menos importantes han sido las discusiones y los eventos realizados en Venezuela, las posiciones diferenciadas que se establecieron, así como los esfuerzos de reunirse y articularse para lograr eficiencia, fuerza y mayor impacto.

## MARCO METODOLÓGICO

### *1. Tipo de Investigación.*

---

Para realizar el estudio acerca de la Responsabilidad Social Empresarial de Banesco Banco Universal, caracterizando y analizando sus iniciativas en materia de inversión social mediante el modelo de Balance Social propuesto por la Fundación Escuela de Gerencia Social se ha seleccionado un tipo de estudio **descriptivo-exploratorio**.

“Los estudios descriptivos pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a los que se refiere” (Hernández, Fernández, y Baptista, 2003, p.119). “Buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Danhke,1998, en Hernández et al, 2003, p.117)

También esta investigación se puede clasificar como exploratoria ya que “los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes” (Hernández et al, 2003, p 59).

### *2. Diseño*

---

El tipo de investigación se ubica en un **estudio de campo**, ya que la estrategia a seguir se basa en métodos que permiten recoger los datos en forma directa de la realidad. Los datos que se recolectaran, en la investigación, se denominan datos primarios, por el hecho de ser de primera mano, producto de la investigación en desarrollo (Hernández et al, 2003).

La investigación de campo constituye un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamiento, análisis y presentación de datos, basado en una estrategia de recolección directa de la realidad; las informaciones necesarias para la investigación (Acevedo, R y Franco, J., 1979).

El estudio de campo permite al investigador estudiar los hechos o sucesos en el lugar de los acontecimientos, aunado a esto, brinda la oportunidad de cerciorarse de las verdaderas condiciones en las cuales se han recolectado los datos y de seleccionar los mismos acorde a los objetivos de la investigación.

De acuerdo a la segmentación existente en los tipos de Estudios de Campo, la presente investigación es un **estudio de casos**, que es definido como el “estudio profundizado y exhaustivo de uno o muy pocos objetos de investigación, lo que permite obtener un conocimiento amplio y detallado de los mismos” (Sabino, 1992, p. 106)

La utilidad de los estudios de caso es mayor cuando se trata de realizar indagaciones exploratorias ya que son muy flexibles y adecuados para las fases iniciales de una investigación sobre temas complejos, para formular hipótesis de trabajos o reconocer cuáles son las principales variables involucradas en una situación. (Sabino, 1992). También este tipo de estudio permite un examen y escrutinio muy de cerca de la recopilación de una gran cantidad de datos detallados; fomentan el uso de de varias técnicas distintas para obtener la información necesaria; y si bien los estudios de casos no prueban hipótesis, sugieren direcciones para estudios subsecuentes. (Salkind, 1998)

Con respecto al tipo de diseño de la investigación, esta investigación se define como **no experimental**, ya que no se manipulan las variables deliberadamente. El objetivo de la investigación no experimental es “observar los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para luego analizarlos”. (Hernández et al, 2003, p. 269)

Por su dimensión temporal, el número de momentos en el tiempo en el cual se recolectan los datos la investigación, se definirá como **transversal** ya que se va a centrar en analizar cuál es el nivel o estado de una o diversas variables en un momento dado, o bien en cuál es la relación entre un conjunto de variables en un punto en el tiempo. En resumen, “los diseños transaccionales recolectan los datos en un tiempo único y su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”. (Hernández et al, 2003, p. 270).

---

### 3. Unidad de Análisis.

---

La unidad de análisis está constituida por la empresa seleccionada, Banesco Banco Universal.

---

### 4. Población.

---

Se entiende por población o universo de estudio la “totalidad de un conjunto de elementos, seres u objetos que se desea investigar y de la cual se estudiará una fracción (la muestra) que se pretende que reúna las mismas características y en igual proporción” (Ander, 1983, p. 179).

La población o universo de estudio está conformada por todas las instituciones bancarias que operan en el país y que divulgan públicamente sus prácticas de responsabilidad social empresarial.

---

### 5. Muestra

---

“La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (Hernández et al, 2003, p. 305).

En este estudio, la muestra fue de tipo **no probabilística**, también llamada muestra dirigida, la cual supone “un procedimiento de selección informal y un poco arbitrario. ... en las muestras de este tipo la elección de los sujetos no depende de que todos tengan la misma probabilidad de ser elegidos, sino de la decisión de un investigador o grupo de encuestadores” (Hernández et al, 2003, p. 226)

Una muestra **intencional** escoge sus unidades no en forma fortuita sino completamente arbitraria, designado a cada unidad según características que para el investigador resulten de relevancia. Estas muestras son muy útiles y se emplean frecuentemente en los estudios de caso, por más que la posibilidad de generalizar conclusiones, a partir de ellas, sea en rigor nula. (Sabino, 1992, p. 120)

### *5.1 Justificación de la muestra.*

La muestra estudiada fue seleccionada considerando la importancia actual que tiene dicha institución financiera en el área inversión social en Venezuela. La empresa es considerada entre los casos ejemplares de responsabilidad social en el país y es la primera entidad bancaria nacional que tiene la iniciativa de publicar periódicamente un Balance Social donde refleja el total de inversión dedicada a los financiamientos que otorga para la realización de diversos proyectos y programas sociales de gran impacto en áreas de atención prioritarias, como son educación, salud, beneficios para los trabajadores, etc.

Otro elemento, vinculante con la selección de la muestra, se refiere a que Banesco se encuentra, actualmente, en procesos relacionados a la auditoria y mejoras de calidad en su gestión de responsabilidad social, para la obtención de la certificación internacional AA1000 de Banesco como empresa socialmente responsable, lo cual enriquece considerablemente la investigación.

## ***6. Definición operacional de Variables.***

---

### *6.1 Dimensión Interna:*

Es la correspondiente al aspecto interno de la empresa. Se refiere en primer término, a los trabajadores y hace referencia la promoción del capital humano.

#### ***Variables de la Dimensión Interna***

**6.1.1 Caracterización Socio-Demográfica de los Trabajadores:** Define las particularidades sociales de los trabajadores y su familia, tales como: género, distribución de edades, nivel educativo, procedencia geográfica y carga familiar, de modo de poder formular políticas adecuadas a dichas características

#### ***Indicadores de la Variable “Caracterización Socio-Demográfica”***

1. *Género:* Caracterización de la población trabajadora en términos de género.
2. *Edad:* Caracterización de la población trabajadora en términos de edad.
  - 2.1 Edad de los Trabajadores: Promedio de edad de los trabajadores de la empresa.
  - 2.2 Distribución de edad: Distribución de la población trabajadora y de los hijos de los trabajadores por grupos de edad, clasificados en intervalos de 5

años cada uno.

3. *Estado Civil*: Distribución de la población trabajadora de acuerdo a su estado civil.

4. *Nivel Educativo*:

4.1 Años de Educación: Número promedio de años de estudios formales de la población trabajadora.

4.2 Nivel Educativo: Se refiere al grado, año o semestre más alto alcanzado por el trabajador y los hijos de los trabajadores dentro del sistema educativo formal.

5. *Procedencia Geográfica*: Se refiere a la ubicación domiciliaria de los trabajadores.

6. Carga Familiar: Número de personas con dependencia económica del trabajador.

**6.1.2 Relaciones Laborales**: Definen la calidad de las interacciones entre empleadores y trabajadores, bajo un conjunto de deberes y derechos que están protegidos por una legislación para conciliar los intereses laborales y contractuales y para establecer estadísticas que marcan la caracterización de la empresa en términos de su fuerza laboral.

#### ***Indicadores de la Variable “Relaciones Laborales”***

1. *Contratación*: Implica todas aquellas condiciones de contratación y de la relación de trabajo que están referidas al tipo de contratación con la empresa, los beneficios mínimos iniciales otorgados al trabajador y la relación “tipo de cargos – género”. La finalidad es determinar el predominio del tipo de relación contractual en términos de la estabilidad que representa para el trabajador y analizar la distribución del personal en función de la naturaleza del trabajo.

1.1 Trabajadores según tipo de contrato

1.2 Trabajadores según tipo de cargo y género

2. *Remuneración*: Categoría referida al sistema de remuneración y de prestación social como pago de los servicios prestados al empleador por

parte del trabajador. La finalidad de este indicador es comparar el beneficio de pago con el mínimo exigido en la Ley Orgánica del Trabajo.

- 2.1 Diferencia entre salario más bajo de la empresa y el salario mínimo nacional.
  - 2.2 Cobertura de la Canasta de Beneficios de la Empresa con respecto a la Canasta Básica Nacional.
  - 2.3 Pago de Utilidades
  - 2.4 Pago de Vacaciones y Bono Vacacional
  - 2.5 Disfrute de vacaciones (Conocer la cantidad de trabajadores que disfrutaron oportunamente sus vacaciones)
3. *Movimientos del Personal*: Categoría relacionada con la estabilidad que el trabajador accede, después de formalizada la relación contractual.
- 3.1 Antigüedad: Cuantifica en términos de años la antigüedad de los trabajadores en la empresa para caracterizar la permanencia de los trabajadores dentro de la empresa.
  - 3.2 Rotación de personal: Relación anual del personal que ha ingresado y retirado de la empresa.
  - 3.3 Causas de egresos: Razones que justifican o explican los egresos de personal.
  - 3.4 Variación del empleo fijo: Da a conocer si hubo generación o disminución de empleos en un período determinado.
  - 3.5 Ausentismo: Determina el tiempo laboral perdido, por razones de ausencias de los trabajadores, sin distinción de sus causas.
  - 3.6 Motivos de Ausentismo: Conocer los determinantes del ausentismo en la organización, durante un período determinado.
  - 3.7 Costos del ausentismo: Valor salarial de los días de ausentismo para conocer el costo salarial que representa para la empresa el ausentismo de sus trabajadores por enfermedad profesional.
4. *Negociación y Manejo de Conflictos Laborales*: Categoría referida a los aspectos de la relación de trabajo concernientes a la posibilidad de

realización de convenciones colectivas de trabajadores y patronos, y el número de organizaciones sindicales formalizadas y activas en un lapso determinado, así como el número de agremiados en estas organizaciones de trabajadores. Asimismo, se refieren aquellas acciones que representan protestas o querellas de los trabajadores por causa del empleador, ante las instancias administrativas designadas para tal caso.

- 4.1 Realización de Convención Colectiva de Trabajo: Procesos de negociación ocurridos en la empresa en cuanto a modificaciones en las condiciones de trabajo, celebración y/o cumplimiento de las convenciones colectivas.
- 4.2 Sindicatos de los trabajadores de la empresa según tipo: Consiste en la identificación de los sindicatos que actúan en representación de los trabajadores de la empresa para su cuantificación y caracterización.
- 4.3 Participación sindical: Es el porcentaje de trabajadores que forma parte del o los sindicatos con el objetivo de conocer el grado de representatividad del o los sindicatos que operan en la empresa.
- 4.4 Afiliación a federaciones y/o confederaciones: Identifica las federaciones y/o confederaciones de las cuales el sindicato de trabajadores de la empresa es miembro activo.
- 4.5 Acciones legales ejecutadas por los trabajadores en contra de la empresa: Se refiere a iniciativas de carácter legal gestionadas por los trabajadores, a consecuencia de una situación conflictiva con la empresa. Este indicador tiene la finalidad de caracterizar el manejo de conflictos laborales individuales y/o colectivos por parte de la empresa.
- 4.6 Huelgas: Cuantificación y caracterización de las huelgas realizadas en la empresa a raíz de un conflicto de trabajo. Revela debilidades en el manejo de conflictos de trabajo de naturaleza colectiva
- 4.7 Pérdidas por huelga: Es el Valor de la producción y/o de las ventas que se deja de realizar por cada día de huelga. Conocer el costo que representa para la empresa los días de huelga.

**6.1.3 Desarrollo de Personal:** se refiere a los aspectos vinculados con el

desarrollo del recurso humano en su relación laboral con la organización. Comprende promociones del personal, actividades de adiestramiento, capacitación y de educación formal que describen la disposición de la empresa a promover el desarrollo a sus trabajadores.

### ***Indicadores de la Variable “Desarrollo de Personal”***

1. *Promoción y Ascenso*: Referida a las políticas de promoción de personal adoptadas por la organización, como un mecanismo de reconocimiento al desempeño del trabajador. Este indicador busca conocer la prosecución interna del trabajador en la empresa, como mecanismo de incentivo y desarrollo de personal.
2. *Capacitación y Adiestramiento*: El objetivo de esta categoría es conocer las iniciativas de la organización en materia de actualización y perfeccionamiento de su recurso humano, determinando la cobertura de las actividades de capacitación y el tiempo invertido en las mismas.
  - 2.1 Investigación de necesidades de capacitación: Es útil para determinar las iniciativas emprendidas por la Empresa para fortalecer y/o desarrollar competencias en sus trabajadores.
  - 2.2 Cobertura de la capacitación: Permite identificar el porcentaje de trabajadores que fueron beneficiarios de programas de actualización y/o formación en un período determinado.
  - 2.3 Capacitación recibida por los trabajadores: Cuantificación de las horas / hombre invertidas en programas formativos o de capacitación, promovidos por la empresa (ejecutados directa o indirectamente).
  - 2.4 Valor Actual Neto de la Inversión en Capacitación: Conocer y valorar el impacto de la capacitación en los niveles de ingresos de la empresa.
3. *Educación Formal*: Referida a las iniciativas tomadas por la organización, para facilitar a sus trabajadores el acceso a programas de educación formal, con miras a la profesionalización de sus recursos humanos.
  - 3.1 Modalidad de ayuda para estudios de educación formal: Beneficios o facilidades económicas otorgadas por la empresa para incentivar la continuación de estudios formales por parte de los trabajadores.

3.1 Trabajadores egresados de los niveles de la Educación Formal: Total de trabajadores que culminan niveles educativos, con apoyo de la empresa

**6.1.4 Programas Sociales Internos:** consiste en la caracterización de los programas o servicios sociales desarrollados por la empresa para la atención de las necesidades de los trabajadores y de sus familiares, en las áreas de vivienda, alimentación, transporte, deporte, cultura y recreación, capacitación, atención al preescolar y programas de jubilación.

***Indicadores de la Variable “Programas Sociales Internos”***

1. *Vivienda:* Se refiere a los programas de vivienda desarrollados por la empresa para atender las necesidades habitacionales de sus trabajadores, más allá de lo establecido en la legislación laboral.

1.1 Trabajadores sin vivienda: Identifica el número de trabajadores sin solución habitacional.

1.2 Modalidades de apoyo para vivienda: Caracterización de los tipos de apoyo que presta la empresa para la solución de los problemas de vivienda en términos de: Créditos, planes especiales de vivienda, etc. para evaluar el grado de involucramiento por parte de la empresa en facilitar soluciones habitacionales a sus trabajadores.

1.3 Cobertura de atención en vivienda: Relación porcentual de trabajadores beneficiados mediante los planes especiales de vivienda, en términos de la modalidad ofrecida para evaluar la cobertura de soluciones a problemas habitacionales logrado por la empresa.

1.4 Inversión en vivienda: Conocer el monto de gastos que por concepto de atención en vivienda realiza la empresa.

2. *Alimentación:* Se refiere a los programas de alimentación que tiene la empresa para sus trabajadores, enmarcados dentro de la Ley Programa de Alimentación para los Trabajadores (Ley PAT) y más allá de ésta.

2.1 Programas de alimentación: Caracterización de los tipos de apoyo que presta la empresa para la alimentación de los trabajadores, en el marco de la Ley PAT y más allá de ésta.

2.2 Inversión en alimentación: Cuantificación de los gastos realizados por

- la empresa para la atención de los trabajadores en el área de alimentación.
3. *Transporte*: Se refiere a las iniciativas de la empresa para facilitar servicio de transporte a sus trabajadores de manera directa o indirecta
    - 3.1 Transporte propio de la empresa: Vehículo propiedad de la empresa utilizado para el transporte de los trabajadores.
    - 3.2 Transporte contratado: Vehículo contratado por la empresa utilizado para el transporte de los trabajadores.
    - 3.3 Inversión en transporte: Cuantificación de los gastos realizados por la empresa, para la atención de los trabajadores en el área de transporte.
  4. *Cultura, Deporte y Recreación*: consiste en la descripción y cuantificación de los programas de la empresa dirigidos a los trabajadores y sus familiares, en las áreas de cultura, deporte y recreación
    - 4.1 Programas culturales, deportivos y/o recreativos promovidos u organizados por la empresa: Este indicador cuantificar y describir las actividades o programas deportivos, recreativos y/o culturales, promovidos u organizados por la empresa que buscan la participación de los familiares de los trabajadores.
    - 4.2 Cobertura de programas culturales, deportivos y recreativos: Es la relación porcentual de los trabajadores y familiares beneficiarios de los programas de la empresa, en las áreas de cultura, deporte y recreación.
    - 4.3 Clubes de aficionados: Sociedad o agrupación creada por la empresa para la consecución de fines culturales, deportivos o recreativos.
    - 4.4 Infraestructura y/o dotación: Construcción o reparación de instalaciones deportivo-recreativas, así como dotación de materiales o equipos para su uso (ejemplo, artículos deportivos).
    - 4.5 Inversión en cultura, deporte y recreación: Cuantificación de los gastos realizados por la empresa, para la atención de los trabajadores en las áreas de cultura, deporte y recreación.

5. *Educación Formal (Hijos de Trabajadores):* Se refiere a las oportunidades de estudio o ayudas monetarias que la empresa ofrece a los hijos de sus trabajadores, para la consecución de logros académicos dentro del sistema educativo formal
  - 5.1 Alumnos atendidos en Centro Educativo de la empresa según nivel educativo.
  - 5.2 Alumnos egresados del Centro Educativo de la empresa.
  - 5.3 Becas otorgadas
  - 5.4 Beneficiarios con provisión de útiles escolares que culminan nivel educativo
  - 5.5 Matrículas o inscripciones escolares
  - 5.6 Beneficiarios del pago de matrículas que culminan nivel educativo
  - 5.7 Inversión en educación
6. *Capacitación:* Se refiere a los programas de formación y/o actualización desarrollados por la empresa en beneficio de familiares de los trabajadores
  - 6.1 Participantes según cursos realizados y área temática: Total de familiares de trabajadores que participaron en actividades de capacitación, clasificados por cursos realizados y área temática.
  - 6.2 Horas de formación recibida por familiares de los trabajadores según tipo de recurso utilizado: Cuantificación de las horas / hombre invertidas en programas formativos o de capacitación, promovidos por la empresa.
  - 6.3 Personal en programas de capacitación: Caracterización del recurso humano de la empresa que actuó de facilitador en el programa de capacitación dirigido a familiares de los trabajadores.
  - 6.4 Inversión en capacitación: Cuantificación de los gastos realizados por la empresa en la ejecución del programa de capacitación dirigido a familiares de los trabajadores.
7. *Atención al Preescolar:* Se refiere a las acciones emprendidas por la empresa para dar cumplimiento al Decreto sobre el Cuidado Integral de los

Hijos de los Trabajadores, destacándose sus esfuerzos por atender a niños menores de seis (6) años, hijos de sus trabajadores, más allá de lo exigido por ley.

7.1 Niños atendidos según modalidad de cumplimiento del Decreto 2506

7.2 Trabajadores beneficiarios del Decreto 2506

7.3 Personal de guardería y/o preescolar de la empresa

7.4 Inversión en atención al preescolar

8. *Programas de Jubilación:* Consiste en la caracterización de las iniciativas de la empresa en cuanto a la preparación y posterior vinculación con los trabajadores que pasen a condición de jubilados

8.1 Modalidad de programa de posjubilación

8.2 Modalidad de programa de prejubilación

8.3 Inversión en programas de jubilación

9. **Inversión total en programas sociales internos:** Permite la cuantificación de los gastos realizados por la empresa para la atención de los trabajadores y sus familiares, mediante la ejecución de programas sociales internos en las áreas de salud, vivienda, alimentación, transporte, etc.

#### 6.1.5 *Indicadores de la variable Salud*

1. *Programas de Salud Ocupacional:* Esta variable se refiere a las condiciones y beneficios que el patrono provee al trabajador para preservar su salud en el trabajo. Contempla, además, los programas o beneficios otorgados por la empresa para atender necesidades de los trabajadores y de sus familiares, más allá de las obligaciones establecidas en la legislación laboral.

1.1 Cobertura de atención en salud

1.2 Enfermedades más frecuentes

1.3 Consultas realizadas directa y/o indirectamente, según área de servicio

1.4 Cumplimiento de meta de atención en salud

- 1.5 Exámenes de pre-empleo
- 1.6 Atención de primeros auxilios
- 1.7 Programas de medicina preventiva
- 1.8 Educación en salud ocupacional
- 1.9 Inversión en salud dirigida a trabajadores y sus familiares
- 1.10 Relación costo/beneficio de la inversión en salud
2. **Medicina Ocupacional:** Esta categoría incorpora todas aquellas acciones acometidas por la organización para mantener o restituir la salud de sus trabajadores, a través de intervenciones directas o de terceros.
  - 2.1 Controles periódicos de acuerdo con los riesgos
  - 2.2 Reubicación del personal con problemas de salud
  - 2.3 Relación costo/beneficio de la inversión en Medicina Ocupacional
3. **Higiene y Seguridad Industrial:** En esta categoría se agrupan todos aquellos indicadores que guardan correspondencia con las iniciativas de la organización dirigidas a garantizar un ambiente seguro para el desarrollo de las actividades de trabajo, que implica, además, protección para el trabajador ante eventuales situaciones de riesgo en su entorno.
  - 3.1 Estudios ergonómicos de puestos de trabajo
  - 3.2 Identificación de factores de riesgo
  - 3.3 Manuales sobre normas de seguridad
  - 3.4 Uso de equipos e instrumentos de seguridad personal
  - 3.5 Mantenimiento de maquinarias y equipos industriales
  - 3.6 Relación costo/beneficio de la Inversión en Higiene del Trabajo
4. **Accidentalidad:** Está referida a estadísticas de trabajo que permiten llevar un control de los índices de accidentalidad en las instalaciones de la organización, en términos de su frecuencia, la severidad o gravedad de los accidentes de trabajo y los días perdidos por esta causa.
5. **Enfermedad Profesional:** Comprende la sistematización de estadísticas de

trabajo sobre situaciones en las que se ha detectado la presencia de enfermedades generadas en el ambiente de trabajo, conociéndose así su frecuencia, la severidad o gravedad de las enfermedades, así como los días perdidos por esta causa.

- 6.1.6. Información y Participación:** esta variable hace referencia a los mecanismos utilizados por la empresa para generar una cultura organizacional en la que los empleados se sientan motivados a participar en los procesos decisionales, a ser creativos y tener iniciativas, vinculadas a la razón de ser de la organización.

***Indicadores de la Variable “Información y Participación”***

1. *Información:* Categoría referida a iniciativas de la empresa para divulgar información dirigida a los trabajadores y accionistas, sobre la organización (procesos, valores, normas y recursos) con la finalidad de conocer la amplitud del manejo de información de los trabajadores y accionistas sobre la empresa
  - 1.1 Divulgación de información sobre la organización y sus operaciones: Referida al tipo de información y a los medios utilizados para su difusión entre los trabajadores y accionistas.
2. *Participación:* Refleja las iniciativas de la empresa para promover la participación de sus trabajadores en distintas áreas de acción de la empresa, facilitando su acceso al proceso de toma de decisiones.
  - 2.1 Promoción de espacios para la participación del trabajador: Referido a aquellos espacios formales generados por la Organización, para propiciar la participación del trabajador en sus distintos niveles jerárquicos, de modo que puedan expresar su opinión en torno a decisiones clave para la Organización
  - 2.2 Incentivos a la iniciativa de los trabajadores: Acciones desarrolladas por la empresa para promover que el trabajador tenga iniciativas, sea creativo y proponga mejoras a la organización.

## 6.2 Dimensión Externa:

En su dimensión externa, la responsabilidad social de las empresas pretende la integración de éstas en su entorno local. Las empresas son uno de los elementos más importantes del desarrollo de las comunidades en donde se ubican, proporcionando empleo y riqueza para sus miembros. Podemos decir que esta dimensión se refiere al papel social mediante la promoción del capital humano de la zona.

### *Variables de la Dimensión Externa*

**6.2.1 Relaciones Interinstitucionales:** se hace referencia a las relaciones establecidas por la empresa con otras organizaciones, bien sea de naturaleza pública o privada, a los fines de realizar acciones de interés colectivo

#### **Indicadores de la Variable “Relaciones Interinstitucionales”**

1. *Convenios:* Acuerdos establecidos entre la empresa y otras organizaciones (públicas o privadas), mediante los cuales se formalizan los compromisos de su actuación en actividades de interés público
  - 1.1 Convenios interinstitucionales: Evalúa la contribución de la empresa a través de su aporte en experiencia, recursos económicos, materiales y humanos para la atención de problemas de interés público.
  - 1.2 Inversión de la empresa en pasantes y aprendices, en el marco de convenios interinstitucionales: El indicador da a conocer el costo que representa para la empresa la utilización de la figura de pasantías de estudiantes.
  - 1.3 Acompañamiento al pasante o aprendiz: Caracterización del proceso de acompañamiento o administración del pasante o aprendiz durante su estadía en la empresa.
  - 1.4 Pasantes y/o aprendices empleados por la empresa luego de la pasantía: Permite conocer la disposición de la empresa a proporcionar a la población joven oportunidades de inserción al mercado laboral.
2. *Medios de Comunicación:* Describe las acciones realizadas por la empresa con el fin de divulgar, mediante el uso de los medios de comunicación social, información relevante sobre sí misma. Este indicador permite evaluar el uso

constructivo que la empresa hace de los medios de comunicación para beneficio general.

2.1 Información a los medios de comunicación: Información fidedigna y constructiva a los medios de comunicación

3. Actividad Gremial: Describe la participación de la empresa en actividades de tipo gremial, identificándose las organizaciones a las cuales está afiliada, así como el alcance de su participación. El objetivo del indicador es evaluar la disposición de la empresa para participar en organizaciones gremiales a fin de contribuir en la consecución de objetivos comunes.

3.1 Afiliaciones: Participación de la empresa en calidad de miembro en organizaciones gremiales.

3.2 Tiempo de dedicación a la actividad gremial: Horas dedicadas a la participación en actividades gremiales.

**6.2.2 *Calidad y Servicios:*** Son las acciones desarrolladas por la empresa para garantizar la calidad de sus productos y servicios, al contar con certificaciones de calidad, cumplir con las garantías de devoluciones de productos, así como ofrecer asesoría y asistencia técnica a distribuidores y consumidores.

***Indicadores de la Variable “Calidad y Servicios”***

1. *Garantía de Calidad:* Consiste en la verificación de la disposición de la empresa para garantizar la calidad de los productos y servicios ofrecidos

1.1 Obtención de Certificación y su vigencia: es una actividad que consiste en atestiguar que un producto o servicio se ajusta a determinadas normas, mediante la expedición de un acta o de una marca de conformidad, con la cual se da fe documental del cumplimiento de todos los requisitos exigidos en dichas normas.

1.2 Devoluciones de productos

1.3 Costo de devoluciones de productos por desperfectos

2. *Servicios:* se refiere a los servicios ofrecidos por la empresa relacionados con el uso de sus productos. Este indicador evidencia el interés de la empresa en

cuanto al adiestramiento para el uso de sus productos o servicios. En el caso particular de los distribuidores, refleja, además, el interés en adiestrarlos en técnicas de venta de sus productos.

2.1 Asesoría y/o asistencia técnica a distribuidores y consumidores

2.2 Inversión en Asesoría y/o Asistencia Técnica a distribuidores y consumidores

**6.3.3. *Inversión Social Dirigida a la Comunidad:*** es la gestión social de la empresa hacia el entorno, concebida como una acción racional que persigue generar impactos sociales significativos.

***Indicadores de la Variable “Inversión Social Dirigida a La Comunidad”***

1. *Programas Sociales:* Caracterización de los programas o proyectos sociales ejecutados directa o indirectamente por la empresa, mediante el establecimiento de alianzas con otras organizaciones, con objetivos y metas claramente definidas que contempla procesos de evaluación para garantizar un desempeño eficiente y efectivo

1.1 Grado de formalización de la política social de la empresa hacia el entorno

1.2 Modalidad del programa o proyecto según ejecución directa o indirecta y área de intervención: Descripción del proyecto o programa, identificando el área de intervención y si es ejecutado directamente por la empresa o indirectamente, a través de una alianza con otras organizaciones.

1.3 Participación en la atención de desastres naturales

1.4 Grado de promoción de la participación comunitaria en programas o proyectos sociales de la empresa

1.5 Beneficiarios de los programas o proyectos sociales ejecutados directa o indirectamente por la empresa: Es la población atendida mediante los proyectos o programas de la empresa, según la modalidad de intervención.

1.6 Cumplimiento de meta de cobertura en programas o proyectos

- sociales ejecutados directa e indirectamente por la empresa: Es la relación porcentual entre el número de beneficiarios, productos o servicios generados por los proyectos o programas de la empresa y las metas proyectadas.
- 1.7 Cobertura de demanda de productos o servicios, según proyecto o programa: Es la relación porcentual entre el N° de beneficiarios, productos o servicios generados por los proyectos o programas de la empresa y el N° total de solicitudes recibidas.
  - 1.8 Personal responsable de la inversión en la comunidad, clasificados por área y por proyecto o programa: Caracterización del recurso humano de la empresa responsable de la inversión en la comunidad.
2. *Voluntariado*: Se refiere a las acciones de voluntariado promovidas por la empresa, como una modalidad de apoyo a organizaciones con fines sociales o a una comunidad en particular.
- 2.1 Acciones de voluntariado en programas de la empresa: Es la cantidad de horas/hombre laboradas en condición de voluntariado, que constituyen una contribución de la empresa para el desarrollo de un proyecto o programa social, o en beneficio de una comunidad u organización con fines sociales, desagregadas según el tipo de apoyo prestado y el área de intervención.
  - 2.2 Inversión en acciones de voluntariado: Valor económico del N° de horas / hombres que en calidad de voluntariado constituyen un aporte de la empresa para el desarrollo de proyectos o programas sociales, o el apoyo a la gestión de una organización con fines sociales.
  - 2.3 Donaciones: Son los aportes efectuados por la empresa, en calidad de donación, para apoyar una determinada causa o programa social.
3. *Donaciones en bienes y servicios*: Permite cuantificar y describir los aportes realizados por la empresa mediante la modalidad de donaciones en bienes y/o servicios
- 3.1 Inversión en Donaciones: Es el valor económico de las donaciones

tanto en efectivo como en bienes y servicios realizado por la empresa, en apoyo a una causa o programa social.

4. *Total de la Inversión Social Externa:* Es el valor económico del total de las acciones sociales que la empresa realiza en beneficio de la comunidad ubicada en su entorno.

### ***7. Descripción de los Instrumentos.***

---

Los instrumentos de medición consisten en dos cuestionarios, los cuales son “un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir” (Hernández, et al, 2003, p.391).

Los cuestionarios son autoadministrados tanto para la dimensión interna como la dimensión externa; las preguntas que los conforman son cerradas con varias alternativas de respuestas, siguiendo los criterios establecidos por el modelo de Balance Social propuesto por la FECS.

### ***8. Procedimientos del estudio***

---

Para el estudio de la Responsabilidad Social llevada a cabo por Banesco según el Modelo de Balance Social propuesto por la Fundación Escuela de Gerencia Social, fue necesario definir las diferentes etapas metodológicas y prácticas, a saber:

#### *a. Primer contacto con la organización.*

Este primer contacto fue a través de la Vicepresidencia de Comunicaciones Externas de Banesco y tuvo la finalidad de presentar el Proyecto de Trabajo de Grado aprobado por la Escuela de Ciencias Sociales de la UCAB, el cual obtuvo el visto bueno de la empresa ya que se encontraban iniciando el proceso de Certificación AA1000 y este trabajo le proporcionaría un diagnóstico previo a dicha certificación.

#### *b. Definición del plan de Trabajo*

En esta etapa se definieron los elementos a evaluar, dentro de los diferentes campos o actividades susceptibles de serlo a través de la herramienta del Balance Social. En esta etapa se definió el período a evaluar, y quedó establecido el primer semestre del 2004 como período de estudio.

La unidad responsable, en este caso la Vicepresidencia de Comunicaciones

Externas conjuntamente con las tesistas y la tutora del trabajo de grado, gestionaron los recursos requeridos para iniciar con el trabajo de investigación, establecieron un cronograma de actividades y definieron las estrategias de trabajo, contando para ello con el pleno respaldo y apoyo de la dirección de la empresa.

#### *c. Adecuación del Modelo*

Luego de haber establecido las áreas o actividades a evaluar, se definieron las variables, los indicadores y normas de medición que sirvieron de base para evaluar el cumplimiento de la responsabilidad social de la organización. Los estándares de medición utilizados fueron números reales, moneda, índices, porcentajes, etc.

Esta adecuación del modelo, se realizó según las características e intereses de la organización, por tal motivo se acordó la construcción de nuevos indicadores, en caso de ser necesario.

#### *d. Recolección de la Información*

En esta etapa se realizó el diseño, revisión y ajuste de los instrumentos de recolección de información para el análisis de resultados. Las técnicas de recopilación de información utilizadas fueron cuestionarios, entrevistas, observaciones y análisis de datos disponibles.

Los cuestionarios utilizados para la recopilación de la información se dividieron para el área de Dimensión Interna y Externa y a su vez, éstos fueron sub-divididos para cada área dentro de la organización según el tipo de información requerida.

La solicitud de la información se realizó formalmente vía correo electrónico a las diferentes áreas de RRHH en cuanto a la información de la Dimensión Interna. Con respecto a la Dimensión Externa, la información fue suministrada directamente por la VP de Comunicación Externa.

La coordinación del proceso de recolección de información estuvo centralizada por la VP de Comunicación Externa conjuntamente con las tesistas.

#### *e. Análisis de la Información*

En esta etapa se llevó a cabo el análisis cuantitativo y cualitativo de la información procesada. Se estudiaron los datos obtenidos y se analizó el significado que éstos tienen para la organización, así como las debilidades e inconsistencias que presenta la información.

Luego se realizó la presentación y validación de resultados con el equipo de la empresa, responsable del seguimiento de las distintas etapas del balance.

En base a este análisis se hicieron las recomendaciones pertinentes para la fijación de las metas del siguiente período, así como un diagnóstico de sus actividades de RSE para ser reportado ante el equipo de certificación AA1000.

*f. Elaboración del Cuadro de Balance*

Es el sistema de presentación de los resultados obtenidos por la empresa luego del análisis de datos.

Este Cuadro refleja un resumen de datos numéricos, acompañado de notas y comentarios que sirvan para aclarar cualquier duda del proceso, así como el significado que tienen para la organización.



## **MARCO CONTEXTUAL**

El origen de Banesco Organización Financiera puede ser trazado desde 1.985, cuando se estableció Banesco Casa de Bolsa, la cual creció rápidamente hasta convertirse en líder del mercado en Venezuela. Hacia 1.991, Banesco Casa de Bolsa adquirió el grupo de empresas Bancentro, el cual estaba conformado por un banco comercial, un banco hipotecario, un fondo de activos líquidos, una arrendadora financiera y una casa de cambio.

El proyecto de constituir un Holding o Grupo Financiero, conceptualizado muchos años antes, se llevó a cabo a principio de los años noventa con la compra de un grupo de empresas que luego del cambio de denominación, se identificaron como: Banesco Banco Comercial, Banesco Banco Hipotecario, Banesco Fondo de Activos Líquidos, y Banesco Arrendamiento Financiero. Adicionalmente, Banesco Fondo Mutual, Banesco Sociedad Administradora de Fondos Mutuales, Banesco Sociedad Financiera, Banesco Seguros, Banesco Banco Internacional Puerto Rico, Banesco Banco Internacional Panamá, y Banesco Mercado de Capitales.

Sobre esta base comenzó el desarrollo de Banesco Organización Financiera, apoyándose en una estrategia competitiva que rápidamente la diferenció del resto de la banca en el sentido de que nuestro enfoque fue, y sigue siendo, altamente innovador, fundamentalmente cliente-céntrico y orientado a segmentos de mercado específicos, cuyas necesidades son satisfechas a través de la prestación de servicios financieros personalizados de alta calidad, con el apoyo de un recurso humano con excelente preparación y la más avanzada tecnología disponible.

En la actualidad Banesco Organización Financiera se considera como uno de los grupos de mayor proyección en el sistema financiero venezolano; imagen conquistada a través de la innovación y manteniendo una postura prominente, seria, y agresiva en la nueva concepción del negocio financiero.

Debido a una estrategia bien diseñada, Banesco creció rápidamente en el sector bancario, posicionándose como un proveedor importante de servicios financieros de

primera calidad que representan una porción significativa del mercado. En el desarrollo de sus negocios, Banesco Banco Comercial se unió con otras compañías dentro del Grupo y se convirtió en banco universal. Luego adquirió seis entidades de ahorro y préstamo (Maracay, El Porvenir, Bancarios, La Industrial, Caja Popular Falcón-Zulia, La Primera) para fusionarlas en una nueva, más grande, denominada Caja Familia Entidad de Ahorro y Préstamo, la cual se convirtió en la institución más importante en este segmento del mercado, cuya orientación principal de negocio era proporcionar servicios financieros en el área de vivienda.

Más tarde una nueva compañía fue creada, Unibanca, que empezó su actividad en febrero de 2001, como consecuencia de la fusión de Caja Familia EAP y Banco Unión, uno de los bancos comerciales más antiguos e importantes del país, ambas instituciones líderes en sus mercados respectivos.

Unibanca nació como producto de la más interesante fusión que se ha dado en el sector financiero de Venezuela, fusión en la que Caja Familia EAP y Banco Unión sentaron las bases para la modernización definitiva de la banca en nuestro país. Esta fusión ha sido, no sólo la más innovadora e importante por su misma naturaleza, sino por su alcance. Esta nueva institución ofreció a la clientela un modelo de negocios completamente nuevo que con éxito mezcló los servicios bancarios tradicionales con una sólida orientación al financiamiento del consumo, a través de una extensa red de 268 agencias a lo largo del país, la tecnología más innovadora, el personal más especializado y una amplia experiencia en el financiamiento hipotecario.

Banesco Banco Universal es la suma de 7 fusiones que lograron exitosamente conjugar las fortalezas de todas esas entidades y bancos, además de lograr importantes economías de escala en el negocio bancario, luego de un arduo proceso de cambios que contribuyó a crear un valor agregado para nuestros clientes.

Sobre la base de siete instituciones surge Banesco Banco Universal:

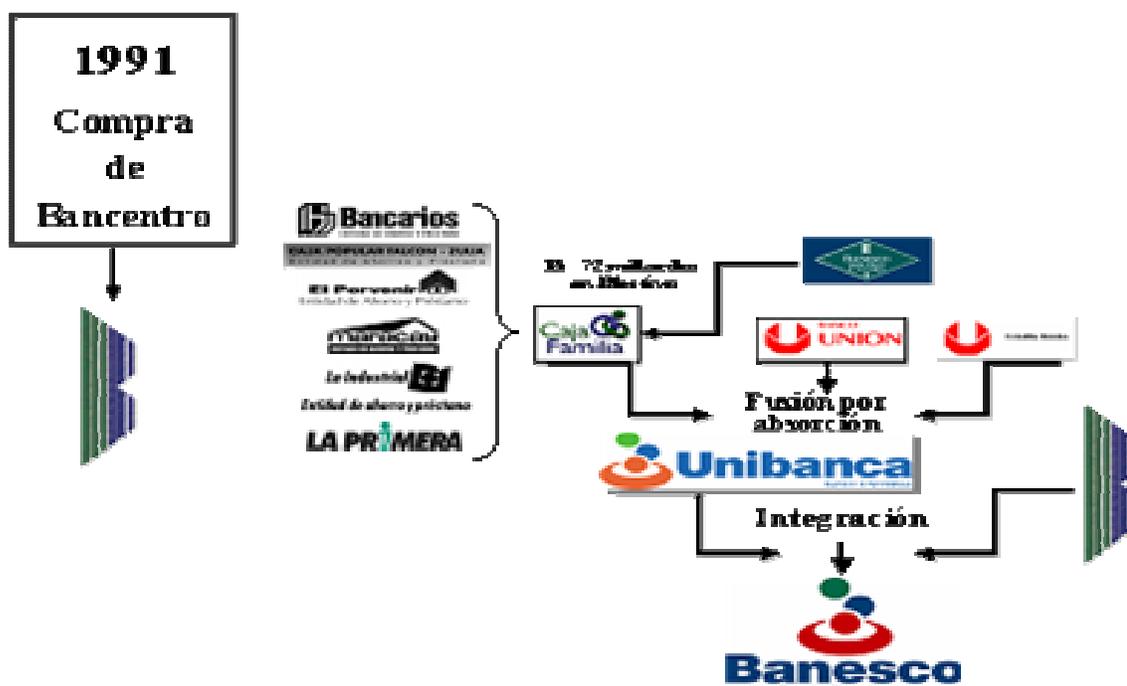


Figura 1. Fusiones de Banesco Banco Universal

### 1. Misión

“Somos una Organización de servicios financieros integrales, dedicada a conocer las necesidades de nuestros clientes, y satisfacerles a través de relaciones basadas en confianza mutua, facilidad de acceso y excelencia en calidad de servicio. Somos líderes en los sectores de Persona y Comercio, combinando tradición e innovación, con el mejor talento humano y avanzada tecnología. Estamos comprometidos a generar la mayor rentabilidad al accionista y bienestar a nuestra comunidad”.

### 2. Valores

Nuestros valores para lograr cambiar la banca tradicional a través de la innovación son:

- **Visión:** Para establecer nuevos negocios en el momento oportuno.
- **Dedicación:** Nuestro compromiso es dedicarnos con exclusividad al éxito de la organización.
- **Excelencia en el Servicio:** Porque nos orientamos a nuestros clientes, con el objeto de superar continuamente sus expectativas.

- **Ética Profesional:** Garantía de que nuestros clientes y sus transacciones siempre estarán protegidos.
- **Justicia y Equidad:** A ciegas.
- **Meritocracia:** Para garantizar una organización donde sólo tengan cabida los mejores.
- **Rentabilidad:** Porque el crecimiento patrimonial es el crecimiento de nuestra capacidad de servicio.
- **Autonomía y Responsabilidad:** Porque cada individuo debe aprovechar al máximo sus potencialidades en beneficio del cliente y la organización.
- **Trabajo en Equipo y Cooperación:** Porque para tener éxito hay que saber tolerar y aprender de todos.
- **Identidad Corporativa:** Ya que somos una sola organización.
- **Conciencia de Mejoramiento Continuo:** Para lograr el liderazgo tenemos que ser mejores.
- **Confidencialidad:** Manejamos confianza y debemos ser eficientes en ello.
- **Respeto Mutuo:** Todos contamos en el logro de nuestra misión.
- **Atmósfera de Trabajo Agradable y Motivante:** Para nosotros y para nuestros clientes.
- **Agresividad Comercial:** Porque el liderazgo es una aspiración muy exigente.
- **Compromiso:** Porque creemos profundamente en todo lo que hacemos.

### ***3. Antecedentes de Responsabilidad Social en Banesco.***

---

La cultura Corporativa de la organización está cimentada en valores éticos y sociales que privilegian la solidaridad. El sentido de pertenencia a la organización como la familia Banesco y la conciencia de los miembros de esa entidad empresarial del rol como ciudadanos corporativos en la construcción de una mejor sociedad, hicieron posible la iniciativa de ser empresa socialmente responsable. El compromiso de sus líderes con los valores organizacionales, y la participación activa en el desarrollo social, estimula a los empleados a sentirse comprometidos con los ideales organizacionales.

En el contexto de una economía decreciente y unas estadísticas desfavorables, las necesidades de las comunidades se hicieron cada vez más inminentes y requirieron de la participación de todos los actores del sistema social (Estado, sector privado y sociedad civil) para buscar soluciones que avanzaran hacia el desarrollo sostenible.

A partir de ésta iniciativa surge la inquietud de la Responsabilidad Social Empresarial.

#### **4. Principios de Banesco en materia de Responsabilidad Social**

---

Banesco entiende la Responsabilidad Social como un modelo de gestión ético y humano que establece el equilibrio entre la generación de recursos y beneficios para los accionistas y trabajadores y la participación de la empresa en el bienestar colectivo.

Su aspiración es construir una cultura que les permita ser ciudadanos corporativos que logren establecer un equilibrio justo entre aspectos que pareciesen ser contradictoria: la generación de recursos que representa riqueza para el empresario, el accionista y los trabajadores y la contribución de la empresa en la conquista de formulas que se traduzcan en bienestar colectivo.

Asumen la Responsabilidad Social en dos dimensiones: Interna y Externa.

En la primera dimensión, asumen el compromiso con sus accionistas y sus trabajadores. Profesando la transparencia de la gerencia, la cultura de la eficiencia y la responsabilidad, permiten una cuenta de resultados favorable para los accionistas. De las utilidades obtenidas emerge el presupuesto del programa de Responsabilidad Social.

Adicionalmente, el compromiso más importante es con los trabajadores y sus familias, con la excelencia de su recurso humano. En este sentido, la formación y la profesionalización de los empleados son fundamentales.

Asimismo, poseen programas de bienestar social que benefician a los trabajadores y a su entorno.

En cuanto a la dimensión externa, la organización está comprometida con sus clientes, proveedores y la competencia. Garantizan una relación justa entre la calidad y los precios de sus servicios, y actúan bajo la ley y los parámetros de libre mercado siendo transparentes para publicar trimestralmente su balance social.

Con la comunidad, van más allá de la ley no solo pagando las contribuciones impositivas sino también desarrollando programas con organizaciones de comprobada eficiencia en proyectos sociales de gran envergadura sobre todo en el ámbito de la educación y la salud. Actualmente cuentan con catorce socios sociales que apoyan a la iniciativa de la organización.

Para presentar su Balance Social, Banesco toma como referencia el modelo de balance financiero de la empresa que se presenta cada seis meses en un resumen con la información de las inversiones realizadas en los proyectos con sus socios sociales, los aportes a instituciones puntuales y donaciones de activos.

Este año se está desarrollando un proceso de certificación internacional que intenta afrontar a la organización al reto de ser mejores ciudadanos corporativos. Lo que se busca es responder a las demandas sociales y atender a la comunidad incorporando en todos los procesos gerenciales la Responsabilidad Social como un valor corporativo.

A través de la Certificación con el estándar AA1000, se realizará la evaluación del desempeño empresarial y tiene el fin de mejorarlo de acuerdo a parámetros establecidos para una gestión socialmente responsable.

##### ***5. Vicepresidencia responsable del Balance Social en la organización.***

---

La Vicepresidencia de Comunicaciones Externas y Asuntos Sociales, es la responsable dentro de la organización de la gestión del Programa de Responsabilidad Social Empresarial. Aquí se reciben todas las propuestas de alianzas con los Socios Sociales y se evalúan basándose en los siguientes criterios:

- **Prioridad:** en áreas de atención: educación y/o salud.
- **En alianzas:** se evalúa que los proyectos provengan de organizaciones sociales reconocidas, con una gestión probada y eficiente, y preferiblemente con redes nacionales para así tener un mayor alcance de la labor emprendida.
- **Con proyectos de impacto:** se analiza el impacto del proyecto en la población objeto de atención y el tiempo de duración del mismo para verificar la perdurabilidad de los resultados.

- **Presupuesto:** o cantidad del aporte que se solicita al banco de acuerdo a las actividades y resultados del proyecto presentado. Las solicitudes son analizadas y presentadas a la Junta Directiva para la aprobación definitiva.

La situación actual en el proceso de Responsabilidad Social es el siguiente:

El ente concentrador de información de responsabilidad social es la Vicepresidencia de Comunicaciones Externas y Asuntos Sociales. Se trabaja conjuntamente con la Junta Directiva que es quien se encarga de finiquitar los acuerdos con los Socios Sociales.

El proceso comienza en esta V.P pero integra a toda la organización; Existen entes reguladores de a información, a saber: Calidad de Vida, Mercadeo, Análisis Contable, Control de Pagos, Legitimación de Capitales y Consultoría Jurídica.

Dependiendo de la Acción Social hay otros entes involucrados: Logística DTI, Conservación de Infraestructura y Push LPH.

## ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### *I. Período Evaluado*

La Fundación de Escuela Gerencia Social en su modelo de Balance Social propone que la evaluación de la RSE en las empresas debe realizarse en períodos anuales. Sin embargo, en este estudio se toma en cuenta sólo el primer semestre del año 2004, ya que la periodicidad en que Banesco planifica sus acciones en cuanto a su inversión social, es en forma semestral, la cual va acorde con las publicaciones de sus Balances internos.

### *II. Medición de la Responsabilidad Social de Banesco: Adecuando el modelo de la Fundación Escuela de Gerencia Social*

Con el fin de revisar si la estructura de variables e indicadores del modelo de la FECS se adecua a la iniciativa de Banesco, se procedió a validarla en la Vicepresidencia de Comunicaciones Externas y Asuntos Sociales, la pertinencia de los mismos resumiendo en la tabla siguiente el producto de esta revisión:

*Tabla 2.*

*Revisión de Variables e indicadores de la Dimensión Interna del modelo de Balance Social de la FECS*

<b>Variable</b>	<b>Categoría</b>	<b>Indicador</b>	<b>Aplica en Banesco</b>	<b>Razones por las que no aplica</b>
1. Caracterización sociodemográfica	1.1. Género	Trabajadores según género	Si	
	1.2. Edad	Distribución de edad de los trabajadores	Si	

<b>Variable</b>	<b>Categoría</b>	<b>Indicador</b>	<b>Aplica en Banesco</b>	<b>Razones por las que no aplica</b>
		Edad de los trabajadores	Si	
		Distribución de edad de los hijos de los trabajadores	Si	
	1.3. Estado Civil	Estado civil	Si	
	1.4. Nivel Educativo	Años de educación de los trabajadores	Si	
		Nivel educativo de los trabajadores	No	No se encontró la información
		Nivel educativo de los hijos de los trabajadores	No	No se encontró la información
		Años de educación de los hijos de los trabajadores	No	No se encontró la información
	1.5. Ubicación domiciliaria	Ubicación domiciliaria	Si	

<b>Variable</b>	<b>Categoría</b>	<b>Indicador</b>	<b>Aplica en Banesco</b>	<b>Razones por las que no aplica</b>
	1.6. Carga familiar	Carga familiar de los trabajadores	Si	
2. Relaciones Laborales	2.1. Contratación	Trabajadores según tipo de contrato	Si	
		Trabajadores según tipo de cargo y género	Si	
	2.2. Remuneración	Diferencia entre salario más bajo de la empresa y salario mínimo nacional	Si	
		Cobertura de la canasta de beneficios de la empresa con respecto a la canasta básica nacional	Si	
		Pago de utilidades	Si	
Pago de vacaciones y bono vacacional	Si			

<b>Variable</b>	<b>Categoría</b>	<b>Indicador</b>	<b>Aplica en Banesco</b>	<b>Razones por las que no aplica</b>
		Disfrute de vacaciones	Si	
	2.3. Movimientos de personal	Antigüedad	Si	
		Rotación de personal	No	No se tuvo acceso a la información
		Variación del empleo fijo	Si	
		Ausentismo	Si	
		Costos del ausentismo	Si	
	2.4. Negociación y manejo de conflictos laborales	Realización de convención colectiva de trabajo	Si	
		Sindicatos de los trabajadores de la empresa según tipo	Si	
		Participación sindical	Si	

<b>Variable</b>	<b>Categoría</b>	<b>Indicador</b>	<b>Aplica en Banesco</b>	<b>Razones por las que no aplica</b>
		Afiliación a federaciones y/o confederaciones	No	No están afiliados a federaciones y confederaciones
		Acciones legales ejecutadas por trabajadores en contra de la empresa	No	No se pidió la información porque no han existido casos de acciones legales contra la empresa
		Huelgas	No	No se pidió la información porque no han existido casos de huelgas
		Pérdidas por huelgas	No	No se pidió la información porque no han existido casos de huelgas
3. Desarrollo de Personal	3.1. Promoción y ascenso	Promociones	Si	
	3.2. Capacitación y adiestramiento	Investigación de necesidades de capacitación	Si	

<b>Variable</b>	<b>Categoría</b>	<b>Indicador</b>	<b>Aplica en Banesco</b>	<b>Razones por las que no aplica</b>
		Cobertura de la capacitación	Si	
		Capacitación recibida por los trabajadores	Si	
		Valor actual neto de la inversión en capacitación	Si	Aproximado del monto
	3.3. Educación formal	Modalidad de ayuda para estudios de educación formal	Si	
		Trabajadores egresados de los niveles de educación formal	Si	
4. Programas sociales internos	4.1. Vivienda	Trabajadores sin vivienda	No	No fue reportado el dato
		Modalidades de apoyo para vivienda	Si	

<b>Variable</b>	<b>Categoría</b>	<b>Indicador</b>	<b>Aplica en Banesco</b>	<b>Razones por las que no aplica</b>
		Cobertura de atención en viviendas	Si	
		Inversión en vivienda	Si	
	4.2. Alimentación	Programas de alimentación	Si	
		Inversión en alimentación	Si	
	4.3. Transporte	Transporte propio de la empresa	No	No existe transporte propio de la empresa
		Transporte contratado	No	No existe transporte contratado
		Inversión en transporte	No	No tiene inversión en transporte
	4.4. Cultura y deporte	Programas culturales y deportivos promovidos u organizados por la empresa	Si	

<b>Variable</b>	<b>Categoría</b>	<b>Indicador</b>	<b>Aplica en Banesco</b>	<b>Razones por las que no aplica</b>
		Cobertura de programas culturales y deportivos	Si	
		Clubes de aficionados	No	No existen
		Infraestructura y/o dotación	No	No existen
		Inversión en cultura y deporte	Si	
	4.4. Planes vacacionales y recreación	Programas recreativos y planes vacacionales promovidos u organizados por la empresa	Si	
		Cobertura de programas recreativos	Si	
		Inversión en recreación	Si	

<b>Variable</b>	<b>Categoría</b>	<b>Indicador</b>	<b>Aplica en Banesco</b>	<b>Razones por las que no aplica</b>
	4.5. Educación formal (hijos de los trabajadores)	Alumnos atendidos en centro educativo de la empresa según nivel educativo	No	No existe centro educativo de la empresa
		Alumnos egresados de centro educativo de la empresa	No	No existe centro educativo de la empresa
		Becas otorgadas	No	No se otorgan becas para hijos de los trabajadores
		Beneficiarios del otorgamiento de becas que culminan nivel educativo	No	No se otorgan becas para hijos de los trabajadores
		Cumplimiento de meta de cobertura de becas	Si	
		Cobertura de demanda de becas	Si	

<b>Variable</b>	<b>Categoría</b>	<b>Indicador</b>	<b>Aplica en Banesco</b>	<b>Razones por las que no aplica</b>
		Beneficiarios con provisión de útiles escolares	No	No existe un programa de otorgamiento de útiles escolares
		Beneficiarios con provisión de útiles escolares que culminan nivel educativo	No	No existe un programa de otorgamiento de útiles escolares
		Matrículas o inscripciones escolares	Si	
		Beneficiarios del pago de matrículas que culminan nivel educativo	Si	
		Inversión en educación	Si	
	4.6. Capacitación	Participantes según cursos realizados y área temática	No	No suministraron la información

<b>Variable</b>	<b>Categoría</b>	<b>Indicador</b>	<b>Aplica en Banesco</b>	<b>Razones por las que no aplica</b>
		Horas de formación recibida por familiares de los trabajadores según tipo de recurso utilizado	No	No lo realizan
		Personal en programas de capacitación	No	No lo realizan
		Inversión en capacitación	No	
	4.7. Atención al niño en edad preescolar	Niños atendidos según modalidad de cumplimiento del Decreto 2.506	Si	
		Trabajadores beneficiarios del Decreto 2.506	Si	
		Personal de guardería y/o preescolar de la empresa	No	No existen guarderías de la empresa

<b>Variable</b>	<b>Categoría</b>	<b>Indicador</b>	<b>Aplica en Banesco</b>	<b>Razones por las que no aplica</b>
		Inversión en atención al preescolar	Si	
	4.8. Programas de jubilación	Modalidad de programas de prejubilación	No	No existe un programa de jubilación aparte del SS
		Modalidad de programas de posjubilación	No	No existe un programa de jubilación aparte del SS
		Inversión en programas de jubilación	No	No existe un programa de jubilación aparte del SS
		Inversión total en programas sociales internos	Si	
5. Salud	5.1. Higiene ocupacional	Exámenes de pre-empleo	No	No se realizan
		Controles periódicos de acuerdo con los riesgos	Si	
		Atención de primeros auxilios	Si	

<b>Variable</b>	<b>Categoría</b>	<b>Indicador</b>	<b>Aplica en Banesco</b>	<b>Razones por las que no aplica</b>
		Enfermedades más frecuentes	Si	
		Enfermedades profesionales	No	No se detectaron casos de enfermedades profesionales
		Frecuencia de enfermedad profesional	No	No se detectaron casos de enfermedades profesionales
		Severidad de enfermedad profesional	No	No se detectaron casos de enfermedades profesionales
		Días de incapacidad por enfermedad profesional	No	No se detectaron casos de enfermedades profesionales
		Reubicación del personal con problemas de salud	No	No se detectaron casos de enfermedades profesionales
		Programas de medicina preventiva	Si	

<b>Variable</b>	<b>Categoría</b>	<b>Indicador</b>	<b>Aplica en Banesco</b>	<b>Razones por las que no aplica</b>
		Educación en salud ocupacional	Si	
		Identificación de factores de riesgo	No	No fue suministrado el dato
		Cobertura de atención en salud	Si	
		Consultas realizadas directa y/o indirectamente, según área de servicio	Si	
		Cumplimiento de meta de atención en salud	Si	
		Inversión en salud dirigida a trabajadores y sus familiares	Si	
		Relación costo / beneficio de la inversión en salud	Si	

<b>Variable</b>	<b>Categoría</b>	<b>Indicador</b>	<b>Aplica en Banesco</b>	<b>Razones por las que no aplica</b>
		Relación costo / beneficio de la inversión en salud ocupacional	Si	
	5.2. Seguridad Industrial	Planes de seguridad	Si	
		Dotación y uso de equipos e instrumentos de seguridad industrial	Si	
		Mantenimiento de maquinarias y equipos industriales	No	No se colocó en el instrumento porque no aplicaba a un área de servicios
		Estudios ergonómicos de puestos de trabajo	Si	
		Manuales sobre normas de seguridad	Si	
		Relación costo / beneficio de la inversión en seguridad industrial	No	El dato no fue encontrado

<b>Variable</b>	<b>Categoría</b>	<b>Indicador</b>	<b>Aplica en Banesco</b>	<b>Razones por las que no aplica</b>
		Frecuencia de accidentalidad	No	No fue respondido
		Severidad de accidentalidad	No	No fue respondido
		Lesiones incapacitantes	No	No fue respondido
		Días perdidos por lesión incapacitante	No	No fue respondido
		Días promedio de incapacidad por persona	No	No fue respondido
		Reporte de incidentes	No	No fue respondido
6. Información y participación	6.1. Información	Divulgación de información sobre la organización y sus operaciones	Si	
	6.2. Participación	Promoción de espacios para la participación del trabajador	Si	
		Incentivos a la iniciativa de los trabajadores	Si	

**DIMENSION EXTERNA***Tabla 3.*

*Revisión de Variables e indicadores de la Dimensión Externa del modelo de Balance Social de la FEGS*

<b>VARIABLE</b>	<b>CATEGORÍA</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>APLICA</b>	<b>RAZONES POR LAS QUE NO APLICA</b>
7. Calidad y Servicios	7.1. Garantía de calidad	Ambiente de calidad (de diseño, de ejecución / procesos, de productos / servicios)	No	No se tuvo acceso a la información
		Obtención de certificación y su vigencia	Si	Están en proceso de certificación internacional con Accountability AA1000
		Devoluciones de productos	No	No se recolectó la información por no aplicar al área bancaria

VARIABLE	CATEGORÍA	INDICADOR	APLICA	RAZONES POR LAS QUE NO APLICA
		Costo por devolución de productos	No	No se recolectó la información por no aplicar al área bancaria
	7.2. Servicios de transporte	Asesoría y/o asistencia técnica a distribuidores y consumidores	No	No se tuvo acceso a la información
		Inversión en asesoría y/o asistencia técnica a distribuidores y consumidores	No	No se tuvo acceso a la información
8. Relaciones interinstitucionales	8.1. Convenios	Convenios interinstitucionales	Si	
		Inversión de la empresa en pasantes y aprendices, en el marco de convenios interinstitucionales	No	No se tuvo acceso a la información
		Acompañamiento al pasante o aprendiz	No	No se tuvo acceso a la información

VARIABLE	CATEGORÍA	INDICADOR	APLICA	RAZONES POR LAS QUE NO APLICA
		Pasantes y/o aprendices empleados por la empresa luego de la pasantía	No	No se tuvo acceso a la información
	8.2. Medios de comunicación	Información a los medios de comunicación	Si	
	8.3. Actividad gremial	Afiliaciones	Si	
		Tiempo de dedicación a la actividad gremial	Si	
9. Inversión social dirigida a la comunidad	9.1. Programas sociales	Grado de formalización de la política social de la empresa hacia el entorno	Si	
		Modalidad del programa o proyecto según ejecución directa o indirecta y área de intervención	Si	
		Participación en la atención de desastres naturales	Si	

VARIABLE	CATEGORÍA	INDICADOR	APLICA	RAZONES POR LAS QUE NO APLICA
		Grado de promoción de la participación comunitaria en programas o proyectos sociales de la empresa	Si	
		Beneficiarios de los programas o proyectos sociales ejecutados directa o indirectamente por la empresa	Si	
		Cumplimiento de meta de cobertura en programas o proyectos sociales ejecutados directa o indirectamente por la empresa	Si	
		Cobertura de demanda de productos o servicios, según proyecto o programa	Si	

Luego del proceso de revisión en la Vicepresidencia de Comunicación Externa y Asuntos Sociales se puede observar que hay variables del modelo de la FECS de las que no se pudo levantar información por distintas razones, siendo las variables de “calidad y servicio” y “medioambiente” excluidas del estudio.

Tabla 4.

*Indicadores del Cuadro Resumen que aplican Banesco*

<b>Dimensión</b>	<b>Variable</b>	<b>Indicadores Totales</b>	<b>Indicadores Cuadro Resumen</b>	<b>Indicadores que Aplican</b>
<b>Interna</b>	Caracterización Socio demográfica	6	3	3
	Relaciones Laborales	4	4	3
	Desarrollo de Personal	2	1	1
	Programas Sociales Internos	10	10	9
	Salud	5	5	1
	Información y Participación	2	0	2
<b>Externa</b>	Calidad y Servicios	2	2	0
	Relaciones Interinstitucionales	3	2	0
	Inversión Social dirigida a la comunidad	3	4	4
	Medio Ambiente	4	4	0
<b>TOTAL</b>		<b>41</b>	<b>35</b>	<b>23</b>

**III. Caracterización Socio-Demográfica de los Trabajadores de la Empresa**

*1. Edad de los trabajadores*

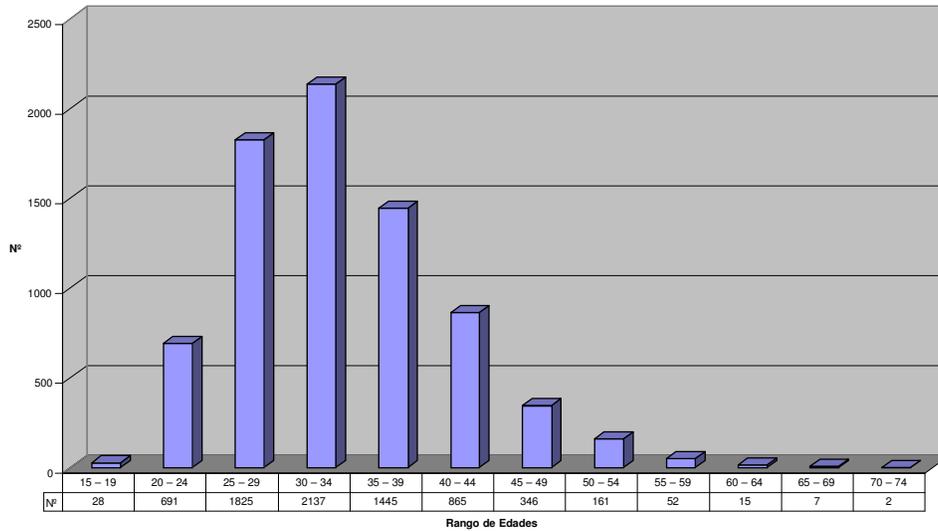


Figura 2. Edad de los trabajadores

En el gráfico se observan doce rangos de edades comprendidas entre 15 y 74 años. Las edades entre 25 y 39 años representan el 71,4% y es el porcentaje más elevado de población en la organización.

## 2. Estado Civil

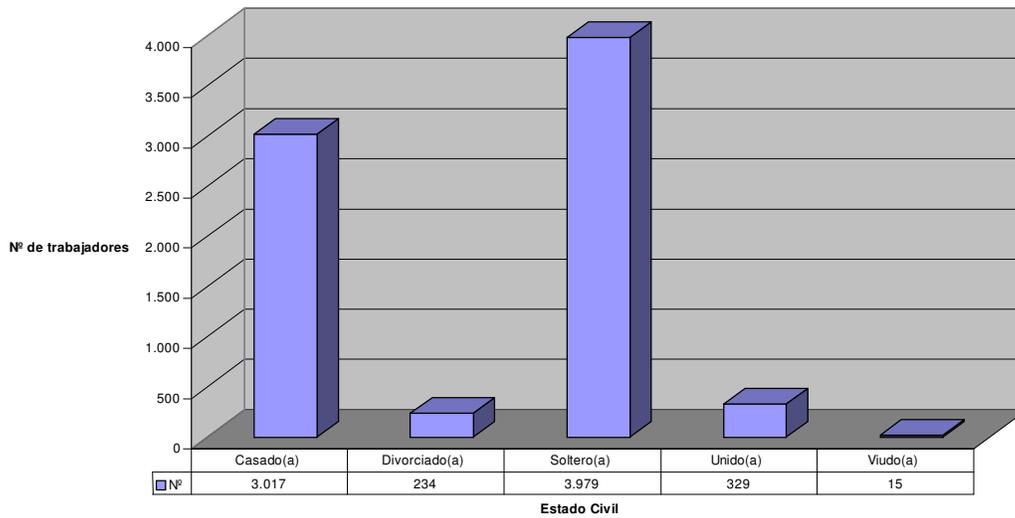


Figura 3. Estado civil de los trabajadores.

Se evidencia que el 52,5% de los empleados son de estado civil soltero, siguiéndole en menor proporción los casados (39,8%).

## 3. Nivel Educativo

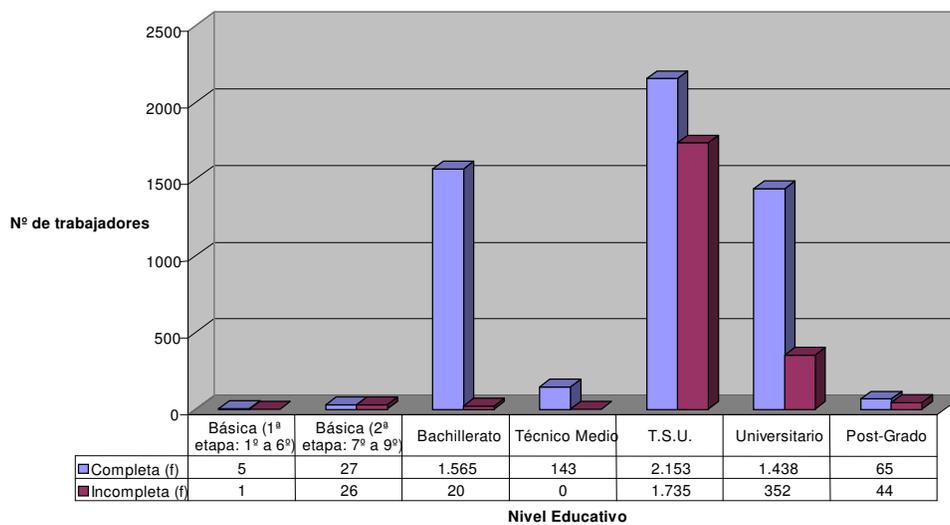


Figura 4. Nivel educativo de los trabajadores

La organización cuenta en su gran mayoría con personal graduado como Técnico Superior, Bachilleres y Universitarios. Véase que las cifras en los primeros dos niveles son casi inexistentes en proporción al número de éstos.

4. Procedencia Geográfica

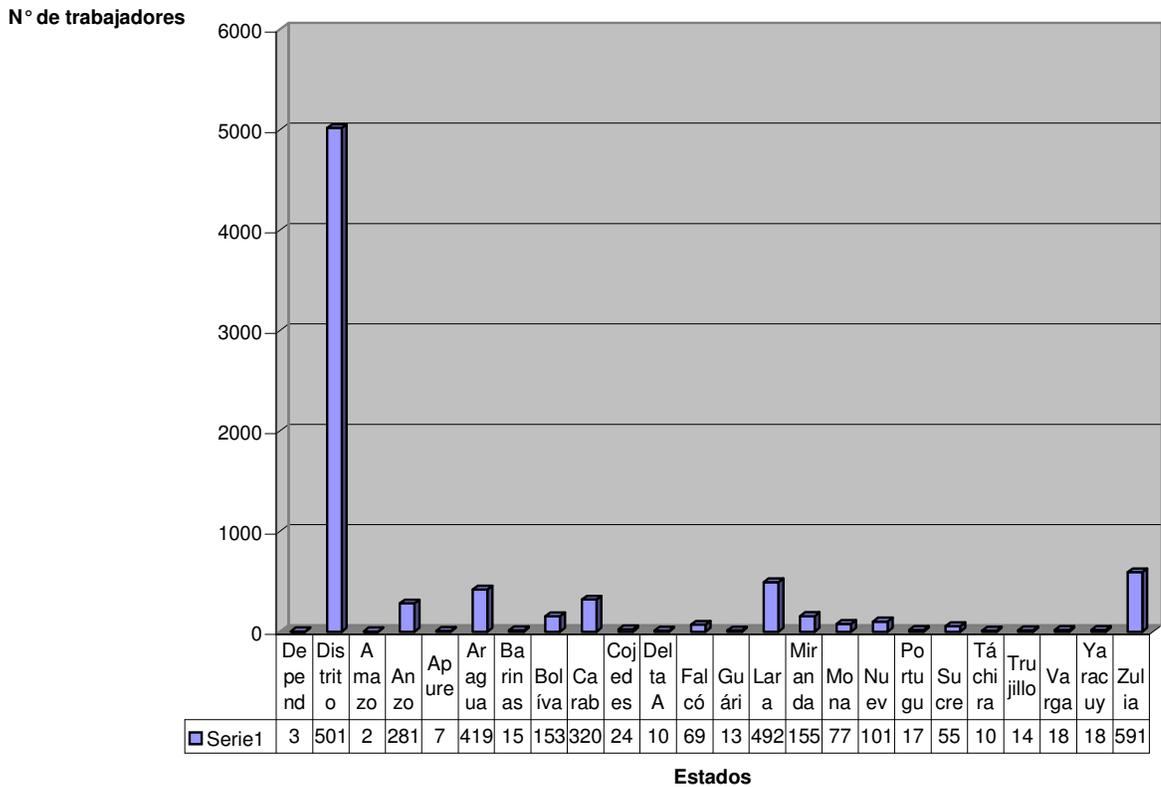


Figura 5. Procedencia geográfica de los trabajadores a nivel nacional.

La procedencia geográfica de la población que labora en Banesco Banco Universal, es en su mayoría nacional, lo que representaría en cifras 7501 (99%) nacionales de una población de 7574. La gráfica denota que la mayoría de los empleados son nacidos en el Distrito Capital.

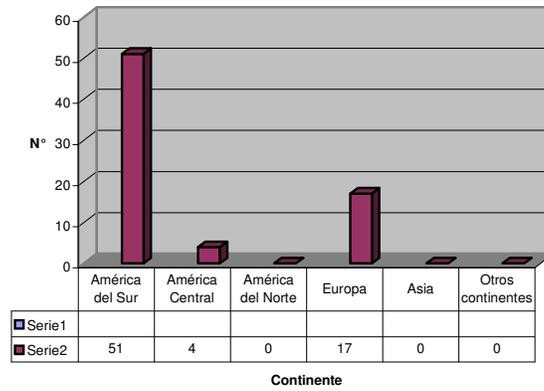


Figura 6. Procedencia geográfica de los trabajadores en el mundo.

Los 73 restantes están distribuidos entre América del Sur, Europa y una pequeña porción de América Central.

### 5. Carga Familiar

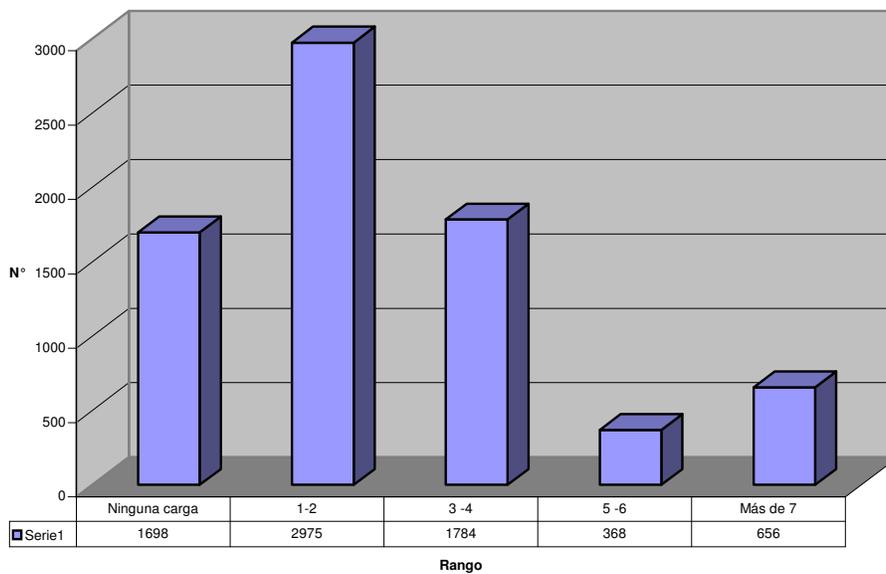


Figura 7. Carga familiar de los trabajadores.

La carga familiar como puede verse expresado en la grafica, está compuesta mayoritariamente por 1 o 2 integrantes(39 %).

#### 6. Trabajadores por tipo de cargo y género

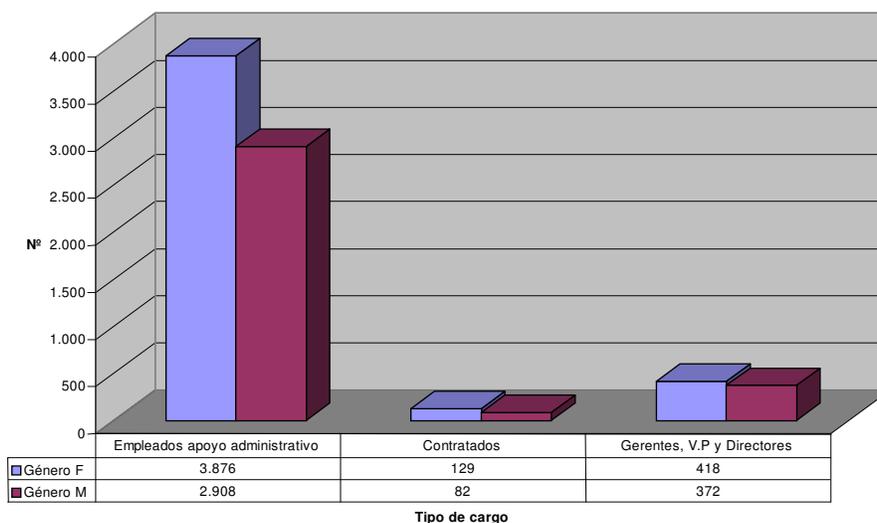


Figura 8. Trabajadores según su tipo de cargo y género.

La primera observación que pudiera hacerse a este grafico, es que en su mayoría el personal que labora en Banesco Banco Universal, son empleados de apoyo administrativo (89 %), en menor cantidad gerentes, vicepresidentes y directores (8,21 %) y en un porcentaje aún más pequeño contratados (2,79 %). La segunda observación evidente es que para cada tipo de cargo prevalece el género femenino (58 %) por encima del masculino (42 %).

### 7. Grupos de Edad de los Hijos de los Trabajadores

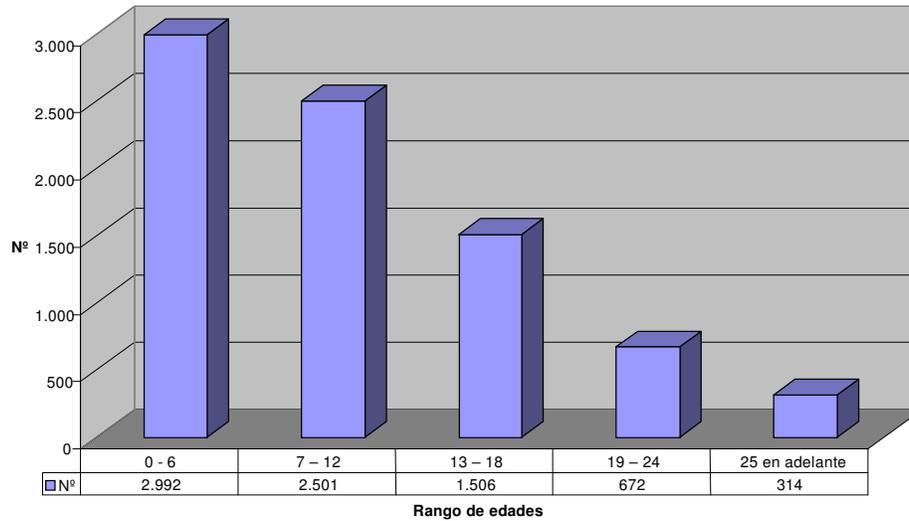


Figura 9. Grupo de edades de los hijos de los trabajadores.

Puede observarse que las edades más frecuentes entre los hijos de los trabajadores oscilan entre 0 y 12 años de edad (39 %).

## IV. Dimension Interna de la RSE

### 1. Relaciones Laborales

#### 1.1 Tipo de Contrato

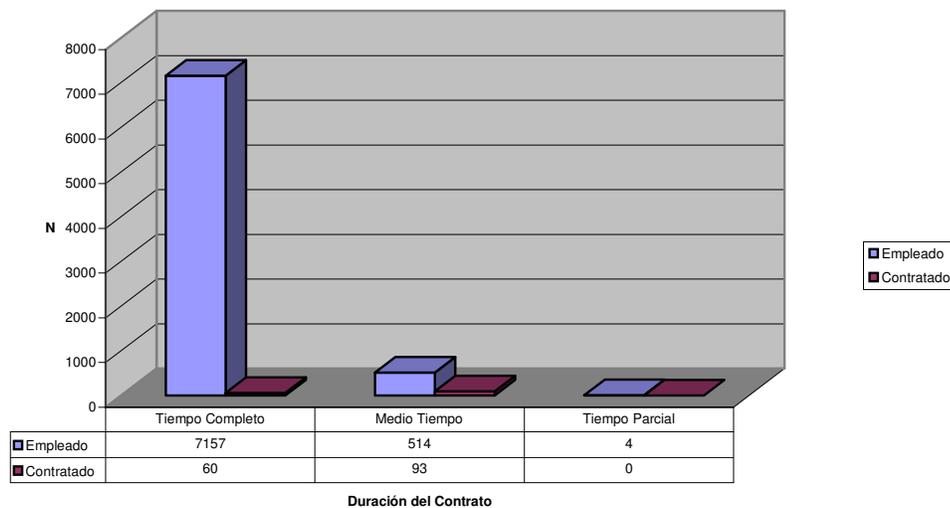


Figura10. Modalidad de Relación Laboral

La modalidad de relación laboral mas frecuente, es ser empleado tiempo completo (91,5 %). Los medio tiempo están en menor proporción (6,5 %) y existen solo cuatro a tiempo parcial. Con los contratados ocurre el caso contrario al anterior, puesto que existen mas personas a medio tiempo (1,18 %) que ha tiempo completo (0,76 %).

#### 1.2 Remuneración

Salario base mínimo en la organización: **321.300**

Salario mínimo nacional: **321.235**

La diferencia entre el salario mínimo nacional y el de la organización es de 65 Bs, apenas un 0,02 % del salario mínimo.

### 1.3 Pago de Utilidades, Vacaciones y Bono Vacacional

Utilidades: los días establecidos en la LOT para el pago de utilidades son 60 días por año de servicio. Banesco otorga a sus trabajadores, 120 días de utilidades, es decir, 60 días por encima de la ley, lo que corresponde a un 50 % más. Las vacaciones por ley, son 15 días mas un día adicional por año de servicio; la organización ofrece entre 22 y 29 días a sus trabajadores. El Bono vacacional se ubica entre 23 y 31 días.

### 1.4 Disfrute de vacaciones.

La cantidad de trabajadores con derecho a disfrute de vacaciones es de 7.882, mientras que los trabajadores que efectivamente han tomado vacaciones son 5.350, lo que corresponde a un 68,8 %.

### 1.5 Antigüedad

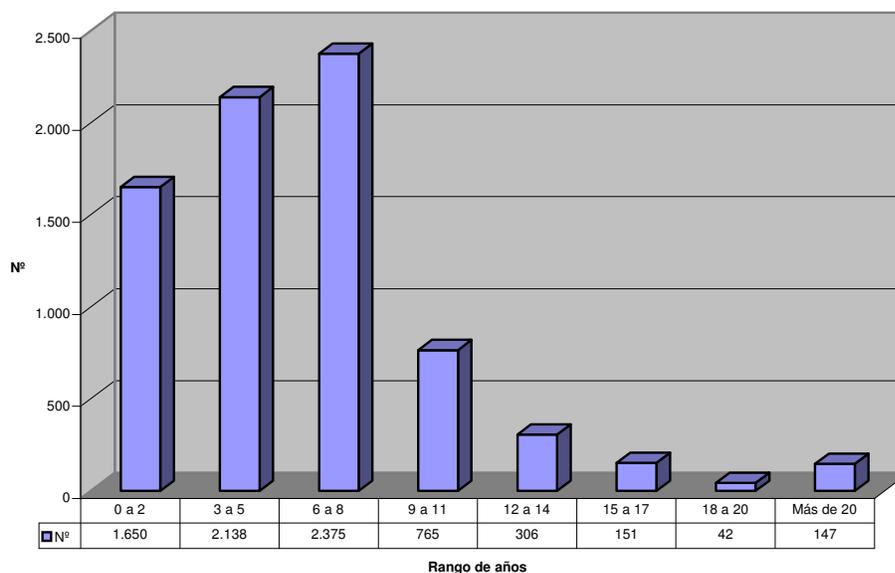


Figura 11. Antigüedad

El valor mas elevado de antigüedad en la organización se encuentra representada por los rangos entre 6 y 8 años (31,3 %), seguidamente los de 3 a 5 años (28,2 %) y

aquellos de recién ingreso hasta 2 años (21,78 %). La mayoría del personal de Banesco no supera los 10 años dentro de la organización; numéricamente son pocas las personas que sobrepasan esta cifra (18,72 %).

### 1.6 Rotación

El número de trabajadores al inicio del período fue de **7.109** y al final el número de trabajadores al final del período fue de **7.578**; la variación del empleo fijo por tanto es de 6,59 %. La rotación del personal al final del período es del 5,7 %.

### 1.7 Causas de Ausentismo

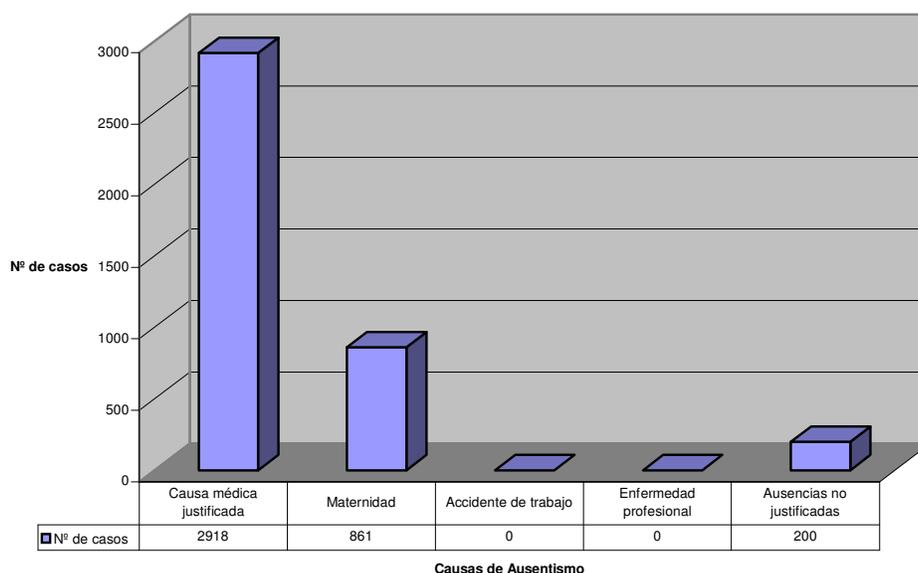


Figura 12. Causas de Ausentismo

Evidentemente se observa una diferencia representativa entre las causas de ausentismo. La causa médica justificada representa la mayoría de los casos (73,3 %); en valores inferiores la causa que le sigue es la maternidad (21,6 %); son pocos los casos de ausencia no justificada (4,92 %) si los comparamos con los que efectivamente

lo son. Durante el período estudiado no se presentó ninguna ausencia por accidente de trabajo ni aquella causada por enfermedad profesional.

### 1.8 Horas perdidas por ausentismo

Durante el período estudiado el número total de horas perdidas es de 1600 horas correspondientes a 200 días. El porcentaje de los niveles de ausentismo está representado por

$$\frac{\text{N de perdidos}}{\text{N Horas trabajadas}} \times 100$$

De donde se obtuvo un porcentaje de ausentismo de 0.01 %.

### 1.9 Contratación Colectiva

Banesco cuenta con Contratación Colectiva vigente. La última fue realizada para el período 1999 – 2002.

Posee un sindicato de empresa llamado Sitrabanesco, con un número de afiliados de 7.450 (nótese que la población total es de 7.574). El número de trabajadores potenciales para sindicalizarse es de 307 que corresponde a personal en período de prueba o contratos a tiempo determinado.

## 2. Desarrollo de Personal

### 2.1 Promociones

Durante el período estudiado fueron promovidos **322** trabajadores de distintas áreas de la organización.

### 2.2 Necesidades de Capacitación

Banescó realiza anualmente una evaluación de desempeño y una entrevista con los supervisores de las 89 vicepresidencias. La solicitud de superiores y el análisis de cargos quedan a criterio de cada supervisor. También realizan Detección de Necesidades de Adiestramiento en todas las vicepresidencias de la organización.

### 2.3 Cobertura de la Capacitación

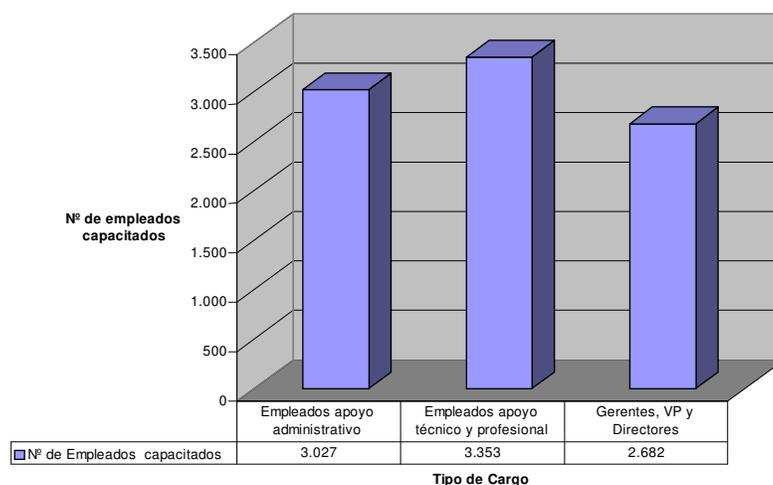


Figura 13. Cobertura de la Capacitación

Pudiera decirse que el área más atendida en el período estudiado en cuanto a capacitación, fueron los empleados de apoyo técnico y profesional. Seguidamente los de apoyo administrativo y los gerentes, VP y directores. Nótese que la población representada por los Gerentes, Vicepresidentes y Directores es de 490 y la diferencia en capacitación entre los empleados de apoyo técnico y profesional y ejecutivos, es de 671.

### 2.4 Capacitación recibida por los trabajadores

El Nº de H/H de capacitación en un período determinado es de 29.294 con recursos internos, en un promedio de 4 hrs. de entrenamiento por cada trabajador. Se realizaron 319 actividades para tal fin, con la participación de 7.572 trabajadores de las 89 vicepresidencias, las 8 direcciones y la presidencia.

Con recursos externos, la capacitación en H/H fue de 28.720, con un total de 189 programas.

### 2.5 Educación Formal

Banescó ofrece a sus trabajadores una ayuda económica representada en 40 becas otorgadas a aquellos empleados que se hayan distinguido por su dedicación y eficiencia laboral y se encuentren cursando estudios a nivel Técnico Superior, Licenciatura o Post grado. En el período estudiado solo 9 han culminado el nivel educativo.

### 3. Programas Sociales Internos

#### 3.1 Vivienda

Modalidad de apoyo para vivienda, cobertura e inversión

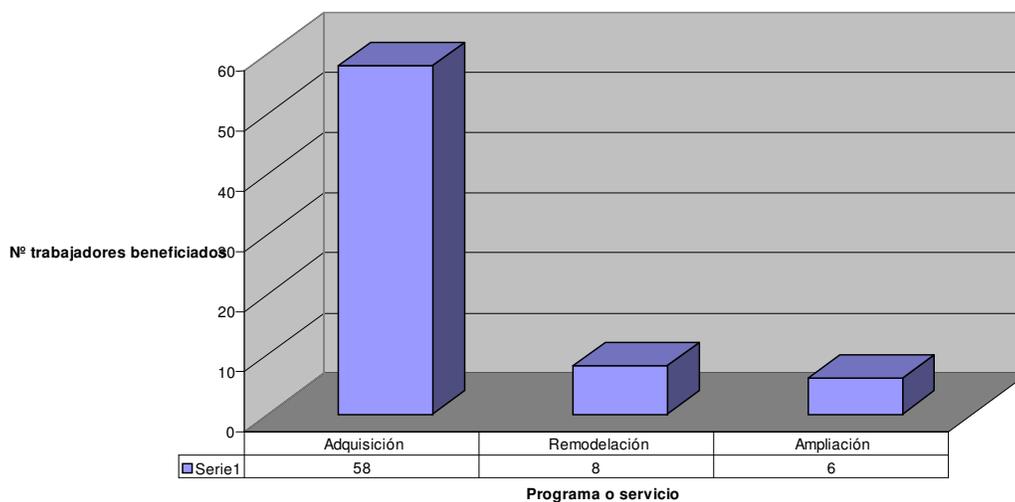


Figura 14. Apoyo para vivienda

El programa de adquisición de vivienda es aquel que benefició a un mayor número de trabajadores en la organización. En menor proporción, la remodelación o la ampliación.

#### 3.2 Alimentación

Bajo el marco de la ley PAT, Banesco cuenta con un comedor ubicado en Ciudad Banesco el cual beneficia a todos sus trabajadores (550). Aquellos que laboran dentro de esas instalaciones no cancelan el pago del alimento suministrado allí; sin embargo, aquellos empleados ubicados en otras sedes deben pagar Bs 1000 para tener acceso a éste. A estos últimos se les entrega ticket de alimentación diario (4.334), compensando la falta de un comedor en las instalaciones de sus sedes.

Fuera de la Ley PAT, se beneficia a 1.154 trabajadores por el uso del comedor.

### 3.3 Cultura y Deporte

#### 3.3.1 Programas culturales promovidos por la empresa

En el área cultural, Banesco actualmente está comenzando a desarrollar actividades de interés para sus trabajadores. Cines foros semanales, concursos de fotografías, etc son algunas de las nuevas alternativas ofrecidas por la empresa en beneficio de sus trabajadores. Los programas iniciados son de data muy reciente, porque a partir del mes de marzo del año en curso, es cuando las instalaciones de Ciudad Banesco han estado disponibles para su uso.

Adicionalmente, desde hace 2 años se desarrolla el evento Palabras para Venezuela, actividad que beneficia no solo a los empleados de la organización sino también a la comunidad en general, ofreciendo para ello intervenciones de personalidades destacadas en temas relacionados con el bienestar social a nivel mundial. Para tal fin, se realiza un despliegue de apoyo e intervención en todos los ámbitos de la organización.

La intención de Banesco con este evento, es difundirlo por todo el territorio nacional. La actividad que ya cuenta con dos ediciones, y que fue realizado en marzo del año en curso, se presentó en vivo por la red nacional de radio y televisión, y posteriormente publicado como encartado en los periódicos de mayor circulación nacional, con el objetivo de que las experiencias de las personalidades sean de conocimiento nacional. En esta misma línea, se realiza una publicación del evento, el cual es de difusión gratuita.

### 3.3.2 Programas deportivos promovidos por la empresa

En el área deportiva se realizan las llamadas Jornadas Deportivas, las cuales constan de actividades como bowling, futbolito, tenis, domino, básquet, maratón y bailoterapia. En lo que va de año, ya se han realizado cuatro jornadas y en el cual han participado 3.800 trabajadores. Es importante destacar que a estas actividades asisten todos los trabajadores, incluyendo a la Junta Directiva.

### 3.4 Planes Vacacionales y Recreación

En el área de recreación, la VP de Gestión de Capital Humano, a través de la Gerencia de Calidad de Vida y la Unidad de Control de Legitimación de Capitales, ofrecen a todos los trabajadores los Planes Vacacionales dirigidos a sus hijos. La actividad está enmarcada en el Programa Integral contra el Tráfico y Consumo de Alcohol y otras Drogas “Sin Drogas, sí se puede” y tiene como finalidad minimizar los factores de riesgo en los niños y adolescentes participantes, ratificando la importancia del sano esparcimiento, la buena utilización del tiempo libre y el fortalecimiento de los valores familiares. Los Planes contemplan tres modalidades: Visitas Guiadas, donde se le ofrecen jornadas ecológicas, actividades deportivas y de recreación, talleres, etc; Campamento cerrado en áreas especialmente ubicados y para el uso exclusivo de la empresa, y Programa Juvenil donde se reciben talleres de crecimiento personal, autoestima, valores, programación neurolingüística, y otras actividades. Proporcionan facilidades de pago para cancelar el monto del programa: descuento en nómina en cuatro cuotas mensuales. Fueron beneficiados 1.330 empleados y 1.996 niños.

### 3.5 Atención al Preescolar

La empresa no cuenta con guardería para sus empleados; sin embargo y bajo el decreto 2.506, cancela el ticket de guardería, beneficiando a 708 trabajadores y a 770 niños.

## 4. Salud

### 4.1 Controles periódicos de acuerdo con los riesgos

Banesco no efectúa controles periódicos para los trabajadores, sin embargo, anualmente se realizan consultas de medicina interna en donde se realizan exámenes de perfil 20, perfil tiroideo y antígeno prostático. Estas consultas solo son hechas a nivel ejecutivo y gerencial.

#### 4.2 Atención de primeros auxilios:

Para la atención de primeros auxilios, la empresa cuenta con tres consultorios, un área de emergencia, un área de toma de muestra de sangre, un área de nebulización o terapia respiratoria, 4 médicos, 2 enfermeras y una ambulancia, ubicados en Ciudad Banesco.

Las causas más frecuentes de atención son la hipertensión arterial con dolor torácico (5), cefalea (5), traumatismos o politraumatismos (7), síncope (1), y la deshidratación (2).

#### 4.3 Enfermedades más frecuentes

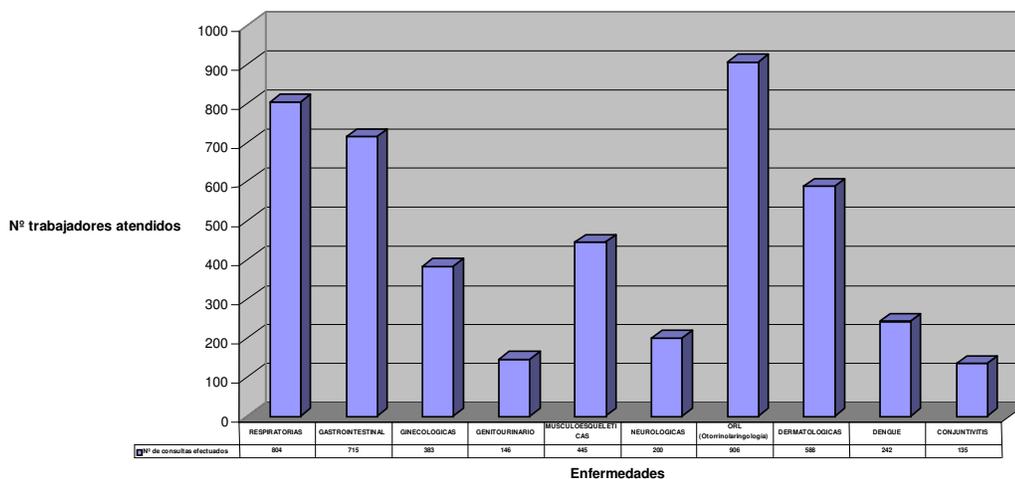


Figura 15. Enfermedades más frecuentes

Las enfermedades relacionadas con la especialidad de otorrinolaringología (26,1 %) son las más frecuentes para ser atendidas en el servicio médico. Nótese que las

enfermedades respiratorias (22,3 %) y gastrointestinales (20,5 %) le suceden, y en menor proporción aquellas de índole dermatológicas (15,77 %).

#### 4.4 Programas de medicina preventiva

La organización cuenta con programas de medicina preventiva caracterizados por Jornadas especiales que tienen como fin el despistaje de enfermedades. Algunas de las más comunes suelen ser las espirometrías donde se evalúan a archivistas, mensajeros, auxiliares de almacén, fumadores crónicos y personal de correspondencia; audiometrías enfocadas a las áreas de CAT, Cobranza, TDC y Operaciones; jornadas de citología, patología mamaria, patologías prostáticas, para hombres y mujeres sexualmente activos y mayores de 35 años; jornadas especiales hta-diabetes-dislipidemias para hipertensos no controlados, fumadores crónicos, diabéticos, personas con sobrepeso, mayores de 35 años, y predisposición genética; jornadas de vacunación fiebre amarilla, hepatitis, gripe, neumonía para aquellos trabajadores de alto riesgo; jornadas (tutoriales) de perfil 20, antígeno prostático y perfil tiroideo, para ejecutivos, gerentes, VP y directores. Durante el período estudiado, se evaluó en las jornadas realizadas a 3.422 personas, sin incluir los llamados tutoriales ya que éstos serán realizados el próximo mes de noviembre.

#### 4.5. Educación en salud ocupacional

Con el objeto de incentivar al trabajador, la Gerencia de Servicios Médicos y la Vicepresidencia de Seguridad, ofrecen charlas de prevención de higiene y seguridad, con el fin de educar y preparar ante situaciones adversas.

#### 4.6 Cobertura de atención en salud

Banesco a través del Servicio Médico de la empresa atiende a 9.664 trabajadores en consultas.

#### 4.7 Consultas realizadas directa y/o indirectamente, según área de servicio

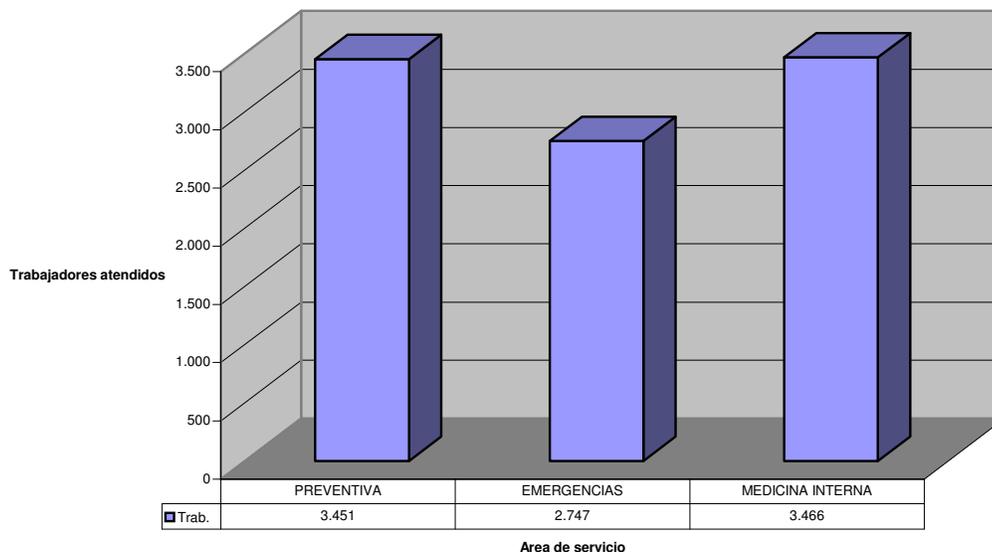


Figura 16. Consultas realizadas por área de servicio

Véase que existe poca diferencia entre la medicina preventiva y la medicina interna, sin embargo esta última es la especialidad que más casos atiende. Las emergencias son un poco menor en proporción a las otras dos modalidades.

#### 4.8 Cumplimiento de meta de atención en salud

El número de consultas realizadas en el período estudiado es de 9.664. Es importante destacar que el estudio no cuenta con metas de cumplimiento.

#### 4.9 Planes de Seguridad

La organización cuenta con planes de seguridad y contingencia realizados 3 veces al año y en el cual se revisa el plan de acción de emergencias con el apoyo de la Brigada de Emergencias, abarcando todas las áreas de la empresa a nivel nacional.

Existe un Programa integrado que contempla: Adiestramiento de brigadas de emergencias, Inspecciones de Seguridad Industrial, Prevención de Incendios, análisis de

Riesgos en los puestos de trabajo, Equipos de Protección Personal, Cromatismo Industrial, Prevención de Accidentes, asignación de responsabilidades, comité de Higiene y Seguridad Industrial (en proceso de creación).

#### 4.10 Capacitación en el área de higiene y seguridad industrial

Desde hace 3 años se han venido realizando los Cursos de Inducción sobre Seguridad Industrial en los cuales se tratan temas como prevención de Incendios, desalojo del edificio en caso de emergencias y Primeros Auxilios.

En cuanto a Seguridad Integral, incluye al igual que el anterior Primeros Auxilios. Actualmente se prevé un curso para los Brigadistas de la organización. Estos últimos son un grupo constituido por 50 personas, los cuales están capacitados para el manejo de crisis, actuación en caso de incendios, primeros auxilios, desalojo de edificios, y actividades inherentes.

#### 4.11 Dotación y uso de equipos e instrumentos de seguridad industrial

Tabla 3.

*Dotación y uso de equipos e instrumentos de Seguridad Industrial*

<b>Características de los equipos y accesorios</b>	<b>Tipos de cargos que requieren este tipo de elementos</b>	<b>Periodicidad en la dotación de estos equipos</b>
Botas de seguridad industrial.	Almacenistas y transportistas	Anual.
Fajas de Protección Lumbar.	Almacenistas y Transportistas.	Anual.
Cascos de Seguridad.	Almacenistas	Anual
Guantes de Carnaza.	Almacenistas y Transportistas.	Cada 3 o 6 meses.

Se evidencia que los instrumentos de seguridad industrial son asignados a almacenistas y transportistas con una periodicidad que varía de acuerdo al equipo de tres a doce meses.

#### 4.12 Estudios ergonómicos de puestos de trabajo y manuales sobre normas de seguridad

Todo el mobiliario fue adquirido siguiendo la consideración de ergonomía.

Los manuales sobre normas de seguridad contienen información acerca de Prevención de incendios, aspectos legales de la Ley Orgánica de prevención condiciones y medio ambiente del trabajo, Tipos de Riesgos, Ergonomía, Uso de los Equipos de Protección Personal, Investigación y análisis de accidentes, Enfermedades profesionales, Equipos y Maquinarias, Transporte y Primeros auxilios.

### 5. Información y Participación

#### 5.1 Divulgación de información sobre la organización y sus operaciones

Semanalmente y a través de la Intranet, los empleados tienen conocimiento de proyectos, programas, beneficios, apertura de mercados y nuevos productos, logros obtenidos por la empresa y trabajadores, temas sociales referidos a la proyección interna y externa de la empresa, e información relevante a nivel nacional e internacional. Cuenta además con el periódico de la empresa denominado Tiempo Banesco, donde se exponen eventos realizados por la empresa, declaraciones de sus miembros, y otras noticias de interés para los empleados.

#### 5.2 Promoción de espacios para la participación del trabajador

Los empleados participan a través del voluntariado corporativo, en todas las áreas de la organización: alta gerencia (5), gerencia media (13), profesionales y técnicos (33), personal administrativo (17).

Existen comités de Seguridad Industrial, de comedores y agencias.

### 5.3 Incentivos a la iniciativa de los trabajadores

#### 5.3.1 Acciones desarrolladas por la organización:

La organización desarrolla seminarios, convivencias, eventos como por ejemplo Palabras para Venezuela, concursos, con el fin de incentivar al trabajador. También lo realizan a través de bonificaciones por años de servicio, oportunidad de formación cursos y talleres, botón o placa por antigüedad.

**V. DIMENSIÓN EXTERNA**

1. Relaciones Interinstitucionales

1.1 Medios de Comunicación Social

1.1.1 Información de la empresa divulgada mediante el uso de medios de Comunicación Social

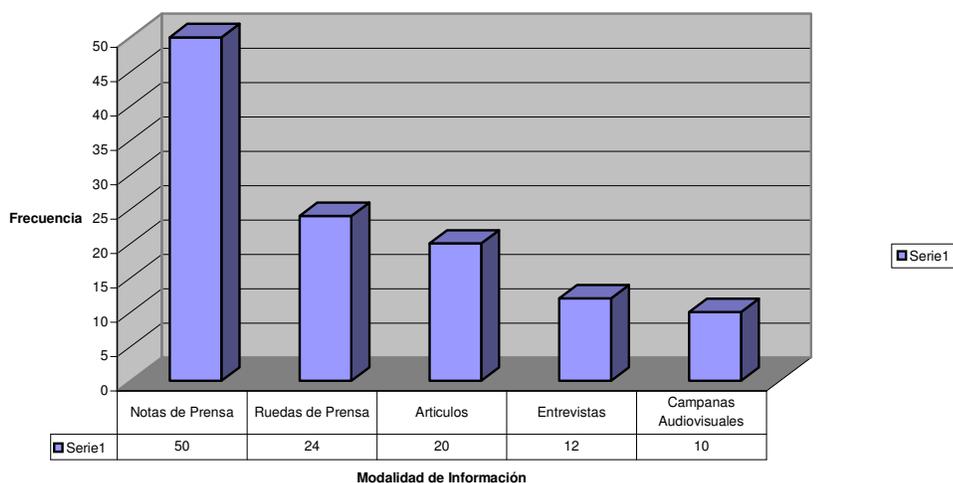


Figura 17. Información de la empresa divulgada

La modalidad de información más utilizada son las notas de prensa, en el cual se evidencia temas relacionados con el lanzamiento de nuevos productos y servicios, logros de la organización, Responsabilidad Social, actividades y eventos varios.

Las Ruedas de Prensa, por su parte, es la segunda modalidad más utilizada e informa acerca de giras regionales, lanzamiento de nuevos productos, Responsabilidad Social empresarial, actividades y eventos.

Los artículos, suelen estar orientados a ofrecer información de tecnología, nuevos productos, Responsabilidad Social, y avances sobre el sector financiero, al igual que las entrevistas.

Otra modalidad, son las Campanas Audiovisuales que divulgan la información descrita anteriormente pero con mucho más alcance.

## 2. Inversión Social dirigida a la comunidad

### 2.1 Formalización de la Política Social de la empresa.

Los Programas y/o proyectos sociales desarrollados por Banesco, cumplen satisfactoriamente con la formalización de la política Social.

La ejecución de los mismos es desarrollada en general, de forma indirecta, en cualquiera de sus áreas de intervención ya sea en Educación, Salud, Cultura, Capacitación, Deporte y Recreación. El apoyo prestado regularmente suele hacerse a través de financiamientos, infraestructuras, asistencias técnicas, equipos y mobiliarios, etc.

La empresa cumple satisfactoriamente con la promoción de la participación comunitaria en proyectos sociales de la empresa, promoviendo canales de comunicación con la comunidad, para que de este modo los programas sean evaluados con la participación organizada de la comunidad.

### 2.2 Voluntariado y Donaciones.

Banesco incluye a sus trabajadores en su gestión de Responsabilidad Social. Para ello se ha organizado el Voluntariado Corporativo Banesco que incluye empleados de todas las áreas de la organización.

Participan en los proyectos con sus socios sociales y aportan un valor agregado a la organización.

Las donaciones realizadas, están sustentadas en ayudas concretas a la comunidad en general.

Seguidamente se presenta una tabla que resume las acciones de responsabilidad social de Banesco en cuanto programas, donaciones, patrocinios, recaudaciones a terceros y otros aportes durante el primer semestre del año 2004.

Tabla 5.  
Programas o Proyectos Sociales dirigidos a la Comunidad.

Organización a la que apoya Banesco	Nombre del Programa o Proyecto	Área de intervención	Tipo de Apoyo	Ejecución del Programa	Nº de Beneficiarios	Inversión en Bs.	Ubicación Geográfica
<b>Fe y Alegría</b>	Programa de Capacitación del Pensamiento	<input checked="" type="checkbox"/> Capacitación <input type="checkbox"/> Salud <input type="checkbox"/> Deporte y Recreación <input type="checkbox"/> Cultura <input type="checkbox"/> Educación <input type="checkbox"/> Medio Ambiente <input type="checkbox"/> Otras	<input checked="" type="checkbox"/> Económico <input type="checkbox"/> Voluntariado <input type="checkbox"/> Infraestructura <input type="checkbox"/> Dotación	Indirecta	14207 alumnos y 726 educadores	500.000.000	Región Capital
<b>UCAB</b>	Becas	<input checked="" type="checkbox"/> Educación <input type="checkbox"/> Salud <input type="checkbox"/> Deporte y Recreación <input type="checkbox"/> Cultura <input type="checkbox"/> Capacitación <input type="checkbox"/> Medio Ambiente <input type="checkbox"/> Otras	<input checked="" type="checkbox"/> Económico <input type="checkbox"/> Voluntariado <input type="checkbox"/> Infraestructura <input type="checkbox"/> Dotación	Indirecta	5 estudiantes	4.000.000	Coro

Organización a la que apoya Banesco	Nombre del Programa o Proyecto	Área de intervención	Tipo de Apoyo	Ejecución del Programa	Nº de Beneficiarios	Inversión en Bs.	Ubicación Geográfica
<b>Red de Casas Don Bosco</b>	Atención y Reinserción Social de Niños, Niñas y Adolescentes	<input checked="" type="checkbox"/> Educación <input checked="" type="checkbox"/> Salud <input type="checkbox"/> Deporte y Recreación <input type="checkbox"/> Cultura <input type="checkbox"/> Capacitación <input type="checkbox"/> Medio Ambiente <input type="checkbox"/> Otras	<input checked="" type="checkbox"/> Económico <input type="checkbox"/> Voluntariado <input type="checkbox"/> Infraestructura <input type="checkbox"/> Dotación	Indirecta	400 niños en la unidad móvil y aproximadamente 130 en los centros de apoyo	94.650.000	Zona Metropolitana de Caracas
<b>Red de Casas Don Bosco</b>	Atención y Reinserción Social de Niños, Niñas y Adolescentes	<input checked="" type="checkbox"/> Educación <input checked="" type="checkbox"/> Salud <input type="checkbox"/> Deporte y Recreación <input type="checkbox"/> Cultura <input type="checkbox"/> Capacitación <input type="checkbox"/> Medio Ambiente <input type="checkbox"/> Otras	<input checked="" type="checkbox"/> Económico <input type="checkbox"/> Voluntariado <input type="checkbox"/> Infraestructura <input type="checkbox"/> Dotación	Indirecta	400 niños en la unidad móvil y aproximadamente 130 en los centros de apoyo	65.350.000	Zona Metropolitana de Caracas
<b>Red de Conocimiento sobre Emprendimiento</b>	Apoyo del Proyecto Alcatraz a través del Proyecto SEKN	<input checked="" type="checkbox"/> Deporte y Recreación <input checked="" type="checkbox"/> Capacitación	<input checked="" type="checkbox"/> Económico <input type="checkbox"/> Voluntariado	Indirecta	Jóvenes reclutados con problemas de	140.000.000	Municipio Revenga, Estado Aragua

Organización a la que apoya Banesco	Nombre del Programa o Proyecto	Área de intervención	Tipo de Apoyo	Ejecución del Programa	Nº de Beneficiarios	Inversión en Bs.	Ubicación Geográfica
<b>Social SEKN</b>		<input type="checkbox"/> Educación <input type="checkbox"/> Cultura <input type="checkbox"/> Salud <input type="checkbox"/> Medio Ambiente <input type="checkbox"/> Otras	<input type="checkbox"/> Infraestructura <input type="checkbox"/> Dotación		conducta		
<b>Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC)</b>	Apoyo a las comunidades educativas de la AVEC	<input checked="" type="checkbox"/> Educación <input type="checkbox"/> Salud <input type="checkbox"/> Deporte y Recreación <input type="checkbox"/> Cultura <input type="checkbox"/> Capacitación <input type="checkbox"/> Medio Ambiente <input type="checkbox"/> Otras	<input checked="" type="checkbox"/> Económico <input type="checkbox"/> Voluntariado <input type="checkbox"/> Infraestructura <input type="checkbox"/> Dotación	Indirecta	5000 niños, niñas y adolescentes en 10 centros educativos; 25000 personas de los grupos familiares y los vecinos involucrados en el proyecto.	1.000.000.000	Nivel Nacional
<b>AVEC</b>	Escuela Canaima de Los Mangos de la Vega. "Programa Especial de Empleo"	<input checked="" type="checkbox"/> Educación <input type="checkbox"/> Salud <input type="checkbox"/> Deporte y Recreación <input type="checkbox"/> Cultura <input type="checkbox"/> Capacitación	<input checked="" type="checkbox"/> Económico <input type="checkbox"/> Voluntariado <input type="checkbox"/> Infraestructura <input type="checkbox"/> Dotación	Indirecta	Estudiantes de la Escuela Canaima	1.000.000.000	La Vega, Caracas

Organización a la que apoya Banesco	Nombre del Programa o Proyecto	Área de intervención	Tipo de Apoyo	Ejecución del Programa	Nº de Beneficiarios	Inversión en Bs.	Ubicación Geográfica
		<input type="checkbox"/> Medio Ambiente <input type="checkbox"/> Otras					
<b>Fundación San Pablo</b>	Formación de Pequeños Empresarios	<input checked="" type="checkbox"/> Capacitación <input type="checkbox"/> Salud <input type="checkbox"/> Deporte y Recreación <input type="checkbox"/> Cultura <input type="checkbox"/> Educación <input type="checkbox"/> Medio Ambiente <input type="checkbox"/> Otras	<input checked="" type="checkbox"/> Económico <input type="checkbox"/> Voluntariado <input type="checkbox"/> Infraestructura <input type="checkbox"/> Dotación	Indirecta	Estudiantes de este centro de formación	60.000.000	Machiques, Estado. Zulia.
<b>Cruz Roja de Venezuela</b>	Proyecto PPD y Salud	<input type="checkbox"/> Educación <input checked="" type="checkbox"/> Salud <input type="checkbox"/> Deporte y Recreación <input type="checkbox"/> Cultura <input type="checkbox"/> Capacitación <input type="checkbox"/> Medio Ambiente	<input checked="" type="checkbox"/> Económico <input checked="" type="checkbox"/> Voluntariado <input type="checkbox"/> Dotación <input type="checkbox"/> Infraestructura	Directa	10 comunidades	23.851.081	Gran Caracas, Vargas y Nueva Esparta

Organización a la que apoya Banesco	Nombre del Programa o Proyecto	Área de intervención	Tipo de Apoyo	Ejecución del Programa	N° de Beneficiarios	Inversión en Bs.	Ubicación Geográfica
		<input type="checkbox"/> Otras					
<b>Museo de los Niños</b>	“La Emoción de Vivir sin Drogas”	<input checked="" type="checkbox"/> Educación <input type="checkbox"/> Salud <input type="checkbox"/> Deporte y Recreación <input type="checkbox"/> Cultura <input type="checkbox"/> Capacitación <input type="checkbox"/> Medio Ambiente <input type="checkbox"/> Otras	<input checked="" type="checkbox"/> Económico <input type="checkbox"/> Voluntariado <input type="checkbox"/> Infraestructura <input type="checkbox"/> Dotación	Indirecta	5000 niños entre hijos de trabajadores y alumnos de las escuelas de Fe y Alegría	50.000.000	Caracas
<b>TOTAL</b>						<b>2.987.851.081</b>	

Tabla 6

*Donaciones*

<b>Organización a la que apoya Banesco</b>	<b>Objeto o Servicio Donado</b>	<b>Tipo de Donación</b>	<b>Nº de Beneficiarios</b>	<b>Inversión en Bs.</b>	<b>Ubicación Geográfica</b>
<b>UCAB</b>	Econorifa	<input checked="" type="checkbox"/> Monetaria <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Mobiliario y Equipos	Comunidad de la Vega y zonas adyacentes	1.500.000	Caracas
<b>Fundación Venezolana contra la Parálisis Infantil</b>	Equipo de Rayos X	<input checked="" type="checkbox"/> Mobiliario y Equipos <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Monetaria	Pacientes atendidos en el Hospital Ortopédico Infantil	95.040.000	Caracas
<b>Fe y Alegría</b>	Excavadora	<input checked="" type="checkbox"/> Mobiliario y Equipos <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Monetaria	10000 jóvenes excluidos del sector educativo	207.470.000	Zona Metropolitana de Caracas
<b>Casa Hogar Bamby</b>	Hogar Bamby	<input checked="" type="checkbox"/> Monetaria <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Mobiliario y	55 niños y niñas menores de 8 años	24.000.000	Caracas

<b>Organización a la que apoya Banesco</b>	<b>Objeto o Servicio Donado</b>	<b>Tipo de Donación</b>	<b>Nº de Beneficiarios</b>	<b>Inversión en Bs.</b>	<b>Ubicación Geográfica</b>
		Equipos			
<b>Asociación Civil Amigos de la Academia Nacional de Medicina</b>	Propagación de eventos, conferencias, simposios y publicaciones científicas	<input checked="" type="checkbox"/> Monetaria <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Mobiliario y Equipos	Integrantes de la Academia Nacional de Medicina y la comunidad científica en general.	11.520.000	Caracas
<b>Asociación de Damas Salesianas</b>	Equipo de Rayos X para la Unidad de Imagenología del Complejo Social Don Bosco de Altamira.	<input checked="" type="checkbox"/> Monetaria <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Mobiliario y Equipos	Cerca de 1000 personas diarias en las 23 especialidades médicas.	8.500.000	Caracas
<b>Colegio La Salle de Tienda Honda.</b>	Ampliación de Enfermería - odontológica	<input checked="" type="checkbox"/> Monetaria <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Mobiliario y Equipos	Estudiantes y personal del colegio (900 personas aprox.)	6.290.000	Caracas
<b>Universidad Central de Venezuela</b>	Piano de Conciertos para el Aula Magna de la UCV	<input checked="" type="checkbox"/> Mobiliario y Equipos <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Monetaria	Comunidad Ucevista	40.000.000	Caracas

<b>Organización a la que apoya Banesco</b>	<b>Objeto o Servicio Donado</b>	<b>Tipo de Donación</b>	<b>Nº de Beneficiarios</b>	<b>Inversión en Bs.</b>	<b>Ubicación Geográfica</b>
<b>Museo de los Niños</b>	Fortalecer el funcionamiento del Museo y acceso a las instalaciones	<input checked="" type="checkbox"/> Monetaria <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Mobiliario y Equipos	5000 niños	100.000.000	Caracas
<b>Fundación San Antonio de Padua</b>	Gastos operativos de la Fundación	<input checked="" type="checkbox"/> Monetaria <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Mobiliario y Equipos	Ancianatos y casas de niños especiales	5.000.000	Estado Aragua
<b>Fundación Madre María Luisa Casar</b>	Escuela Básica Jenaro Aguirre Elorriaga	<input checked="" type="checkbox"/> Monetaria <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Mobiliario y Equipos	305 alumnos de la Escuela Jenaro Aguirre Elorriaga	30.000.000	Petare
<b>Asociación Civil Siempre Amigos</b>	Formación Integral de los individuos	<input checked="" type="checkbox"/> Monetaria <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Mobiliario y Equipos	Comunidad en general	8.000.000	Caracas
<b>Arquidiócesis de</b>	Promoción humano-	<input checked="" type="checkbox"/> Monetaria	17 mil niños y jóvenes de las	5.000.000	Estado Zulia

<b>Organización a la que apoya Banesco</b>	<b>Objeto o Servicio Donado</b>	<b>Tipo de Donación</b>	<b>Nº de Beneficiarios</b>	<b>Inversión en Bs.</b>	<b>Ubicación Geográfica</b>
<b>Maracaibo</b>	cristiana de los sectores pobres	<input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Mobiliario y Equipos	zonas populares		
<b>Asociación Deportiva de Maripérez</b>	Fomento el Béisbol Menor	<input checked="" type="checkbox"/> Monetaria <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Mobiliario y Equipos	Niños y Jóvenes de los sectores de Maripérez, Sarría, Pinto Salinas, Simón Rodríguez, San Bernardino, Los Manolos y Chapellin	3.786.936	Caracas
<b>Confederación Nacional de Asociaciones de Padres y Representantes</b>	Recursos para la conformación de la Confederación	<input checked="" type="checkbox"/> Monetaria <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Mobiliario y Equipos	Colegios afiliados a la AVEC	7.227.000	Nacional
<b>Universidad del Zulia</b>	Salón Banesco	<input checked="" type="checkbox"/> Monetaria <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Mobiliario y Equipos	Estudiantes de la Universidad del Zulia, egresados y representantes foráneos	38.179.564	Estado. Zulia
<b>Mano Amiga</b>	Construcción de dos aulas	<input checked="" type="checkbox"/> Monetaria <input type="checkbox"/> Servicio	Estudiantes de Mano Amiga	4.000.000	Fila de Turgua, Municipio El Hatillo

Organización a la que apoya Banesco	Objeto o Servicio Donado	Tipo de Donación	Nº de Beneficiarios	Inversión en Bs.	Ubicación Geográfica
		<input type="checkbox"/> Mobiliario y Equipos			
<b>Asociación Ayuda a un Niño</b>	Equipos y Materiales	<input checked="" type="checkbox"/> Monetaria <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Mobiliario y Equipos	309 pequeños y jóvenes	7.000.000	Caracas
<b>Apoye</b>	Alquiler de la Quinta Coromoto	<input checked="" type="checkbox"/> Monetaria <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Mobiliario y Equipos	No disponible	10.000.000	
<b>Apoye</b>	Dotación de la Quinta Coromoto	<input checked="" type="checkbox"/> Mobiliario y Equipos <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Monetaria	No disponible	1.666.666.67	
<b>Fe y Alegría</b>	Salón Computación al IUJO de Catia	<input checked="" type="checkbox"/> Mobiliario y Equipos <input type="checkbox"/> Servicio	Estudiantes de la IUJO	No disponible	Catia, Caracas

<b>Organización a la que apoya Banesco</b>	<b>Objeto o Servicio Donado</b>	<b>Tipo de Donación</b>	<b>Nº de Beneficiarios</b>	<b>Inversión en Bs.</b>	<b>Ubicación Geográfica</b>
		<input type="checkbox"/> Monetaria			
<b>Fe y Alegría</b>	Beca Joanel Perlata	<input checked="" type="checkbox"/> Monetaria <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Mobiliario y Equipos	Joanel Perlata	500.000	Caracas
<b>Fe y Alegría</b>	Beca Julio Lisbos	<input checked="" type="checkbox"/> Monetaria <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Mobiliario y Equipos	Julio Lisbos	150.000	Caracas
<b>E.B Mariano Picón Salas</b>	2 CPU, 1 monitor, 1 teclado, 1 mouse	<input checked="" type="checkbox"/> Mobiliario y Equipos <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Monetaria	No disponible	No disponible	
<b>Hospital Vargas Unidad de Genética</b>	1 CPU, 1 monitor, 1 teclado, 1 mouse	<input checked="" type="checkbox"/> Mobiliario y Equipos <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Monetaria	No disponible	No disponible	Caracas

<b>Organización a la que apoya Banesco</b>	<b>Objeto o Servicio Donado</b>	<b>Tipo de Donación</b>	<b>Nº de Beneficiarios</b>	<b>Inversión en Bs.</b>	<b>Ubicación Geográfica</b>
<b>Colegio Santa Rosa de Lima</b>	1 CPU, 1 monitor, 1 teclado, 1 mouse	<input checked="" type="checkbox"/> Mobiliario y Equipos <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Monetaria	No disponible	No disponible	Caracas
<b>Fondo Est, Del Niño y Adolescente</b>	2 CPU, 1 monitor, 2 teclado, 1 mouse	<input checked="" type="checkbox"/> Mobiliario y Equipos <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Monetaria	No disponible	No disponible	
<b>Fiscalía en Mat Sal. Comp. Esp. Bancos</b>	4 CPU, 4 monitor, 4 teclado, 4 mouse	<input checked="" type="checkbox"/> Mobiliario y Equipos <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Monetaria	No disponible	No disponible	
<b>Escuela Rural Arenitas</b>	2 CPU, 1 monitor, 2 teclado, 1 mouse	<input checked="" type="checkbox"/> Mobiliario y Equipos <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Monetaria	No disponible	No disponible	

<b>Organización a la que apoya Banesco</b>	<b>Objeto o Servicio Donado</b>	<b>Tipo de Donación</b>	<b>Nº de Beneficiarios</b>	<b>Inversión en Bs.</b>	<b>Ubicación Geográfica</b>
<b>Ctro. Com. De Prof. Y Des. Estudio Catia</b>	3 CPU, 3 monitores, 3 teclados, 3 mouses	<input checked="" type="checkbox"/> Mobiliario y Equipos <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Monetaria	No disponible	No disponible	
<b>Fundación Siembra</b>	10 CPU, 10 monitores,10 teclados,10 mouses	<input checked="" type="checkbox"/> Mobiliario y Equipos <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Monetaria	No disponible	No disponible	
<b>Hogar Escuela José Gregorio Hernández</b>	1 CPU, 1 monitor, 1 teclado, 1 mouse	<input checked="" type="checkbox"/> Mobiliario y Equipos <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Monetaria	No disponible	No disponible	
<b>U.E Sorocaima</b>	1 CPU, 1 monitor, 1 teclado, 1 mouse	<input checked="" type="checkbox"/> Mobiliario y Equipos <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Monetaria	No disponible	No disponible	
<b>Daniel Sarabia</b>	1 CPU, 1 monitor, 1	<input checked="" type="checkbox"/> Mobiliario y	No disponible	No disponible	

<b>Organización a la que apoya Banesco</b>	<b>Objeto o Servicio Donado</b>	<b>Tipo de Donación</b>	<b>Nº de Beneficiarios</b>	<b>Inversión en Bs.</b>	<b>Ubicación Geográfica</b>
	teclado, 1 mouse	Equipos <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Monetaria			
Fundación Nacional de Aviación	1 CPU, 1 monitor, 1 teclado, 1 Mouse	<input checked="" type="checkbox"/> Mobiliario y Equipos <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Monetaria	No disponible	No disponible	
Colegio Ntra Sra. Del Carmen	1 CPU, 1 monitor, 1 teclado, 1 Mouse	<input checked="" type="checkbox"/> Mobiliario y Equipos <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Monetaria	No disponible	No disponible	
Colegio Monseñor Arias Blanco	1 CPU, 1 monitor, 1 teclado, 1 Mouse	<input checked="" type="checkbox"/> Mobiliario y Equipos <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Monetaria	No disponible	No disponible	
U.E Walda de Márquez	1 CPU, 1 monitor, 1 teclado, 1 Mouse	<input checked="" type="checkbox"/> Mobiliario y Equipos	No disponible	No disponible	

Organización a la que apoya Banesco	Objeto o Servicio Donado	Tipo de Donación	Nº de Beneficiarios	Inversión en Bs.	Ubicación Geográfica
		<input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Monetaria			
A.V de Mujeres	2 CPU, 1 monitor, 2 teclado, 1 mouse	<input checked="" type="checkbox"/> Mobiliario y Equipos <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Monetaria	No disponible	No disponible	
Diario Católico Cecilio Acosta	2 CPU, 1 monitor, 2 teclado, 1 mouse	<input checked="" type="checkbox"/> Mobiliario y Equipos <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Monetaria	No disponible	No disponible	
FUNDAMATER (Colegio Santa Rosa de Lima)	1 CPU, 1 monitor, 1 teclado, 1 Mouse	<input checked="" type="checkbox"/> Mobiliario y Equipos <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Monetaria	No disponible	No disponible	
USB	1 CPU, 1 monitor, 1 teclado, 1 Mouse	<input checked="" type="checkbox"/> Mobiliario y Equipos <input type="checkbox"/> Servicio	No disponible	No disponible	

Organización a la que apoya Banesco	Objeto o Servicio Donado	Tipo de Donación	Nº de Beneficiarios	Inversión en Bs.	Ubicación Geográfica
		<input type="checkbox"/> Monetaria			
Fund. Museo Jacobo Borges	2 CPU, 1 monitor, 2 teclado, 1 mouse	<input checked="" type="checkbox"/> Mobiliario y Equipos <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Monetaria	No disponible	No disponible	
Juzgado de la Paz	2 CPU, 1 monitor, 2 teclado, 1 mouse	<input checked="" type="checkbox"/> Mobiliario y Equipos <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Monetaria	No disponible	No disponible	
Hospital José Gregorio Hernández	1 CPU, 1 monitor, 1 teclado, 1 Mouse	<input checked="" type="checkbox"/> Mobiliario y Equipos <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Monetaria	No disponible	No disponible	
Colegio Nacional de Profesionales de Salud (CONPJS)	1 CPU, 1 monitor, 1 teclado, 1 Mouse	<input checked="" type="checkbox"/> Mobiliario y Equipos <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Monetaria	No disponible	No disponible	

<b>Organización a la que apoya Banesco</b>	<b>Objeto o Servicio Donado</b>	<b>Tipo de Donación</b>	<b>Nº de Beneficiarios</b>	<b>Inversión en Bs.</b>	<b>Ubicación Geográfica</b>
Hospital Gral Guatire- Guarenas	2 CPU, 1 monitor, 2 teclado, 1 mouse	<input checked="" type="checkbox"/> Mobiliario y Equipos <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Monetaria	No disponible	No disponible	
UCV Escuela de Derecho	Libros de Derecho	<input checked="" type="checkbox"/> Mobiliario y Equipos <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Monetaria	No disponible	No disponible	
Universidad Indigenista de Venezuela (Amazonas)	19 libros varios	<input checked="" type="checkbox"/> Mobiliario y Equipos <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Monetaria	No disponible	No disponible	
Venezuela sin Límites	24 cajas varios de libros de Derecho	<input checked="" type="checkbox"/> Mobiliario y Equipos <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Monetaria	No disponible	No disponible	

<b>Organización a la que apoya Banesco</b>	<b>Objeto o Servicio Donado</b>	<b>Tipo de Donación</b>	<b>Nº de Beneficiarios</b>	<b>Inversión en Bs.</b>	<b>Ubicación Geográfica</b>
Instituto Pedagógico	2 ejemplares de País Portátil	<input checked="" type="checkbox"/> Mobiliario y Equipos <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Monetaria	No disponible	No disponible	
Caja de Ahorros Guardia Nacional	7 CPU, 7 monitores, 7 teclados, 7 mouses	<input checked="" type="checkbox"/> Mobiliario y Equipos <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Monetaria	No disponible	13.400.000	
Centro de Formación Especial	Equipos de Oficina	<input checked="" type="checkbox"/> Mobiliario y Equipos <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Monetaria	No disponible	712.041,40	
Caja de Ahorros GN	1CPU, 1 monitor, 1 teclado/mouse	<input checked="" type="checkbox"/> Mobiliario y Equipos <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Monetaria	No disponible	1.920.000	
Hogar Escuela José	Vehículo Mitsubishi	<input checked="" type="checkbox"/> Mobiliario y	No disponible	18.000.000	

Organización a la que apoya Banesco	Objeto o Servicio Donado	Tipo de Donación	Nº de Beneficiarios	Inversión en Bs.	Ubicación Geográfica
Gregorio Hernández		Equipos <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Monetaria			
A.C Red de Casas Don Bosco	Mobiliario	<input checked="" type="checkbox"/> Mobiliario y Equipos <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Monetaria	No disponible	2.550.000	
Casa de la Mujer de Yaracuy	Mobiliario	<input checked="" type="checkbox"/> Mobiliario y Equipos <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Monetaria	No disponible	150.000	
Centro Techo	Mobiliario	<input checked="" type="checkbox"/> Mobiliario y Equipos <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Monetaria	No disponible	9.160.000	
Cruz Roja de Venezuela	Mobiliario	<input checked="" type="checkbox"/> Mobiliario y Equipos	No disponible	12.520.000	

Organización a la que apoya Banesco	Objeto o Servicio Donado	Tipo de Donación	Nº de Beneficiarios	Inversión en Bs.	Ubicación Geográfica
		<input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Monetaria			
Casarte	Mobiliario	<input checked="" type="checkbox"/> Mobiliario y Equipos <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Monetaria	No disponible	220.000	
U.E San Onofre	Mobiliario	<input checked="" type="checkbox"/> Mobiliario y Equipos <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Monetaria	No disponible	780.000	
U.E Angela Betancourt de Ortega	Mobiliario	<input checked="" type="checkbox"/> Mobiliario y Equipos <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Monetaria	No disponible	740.000	
AVEC	Discos	<input checked="" type="checkbox"/> Mobiliario y Equipos <input type="checkbox"/> Servicio	No disponible	37.350.000	

---

<b>Organización a la que apoya Banesco</b>	<b>Objeto o Servicio Donado</b>	<b>Tipo de Donación</b>	<b>Nº de Beneficiarios</b>	<b>Inversión en Bs.</b>	<b>Ubicación Geográfica</b>
		<input type="checkbox"/> Monetaria			
<b>TOTAL</b>				<b>712.331.541</b>	

Tabla 7.  
Patrocinios

Organización a la que apoya Banesco	Nombre del evento a Patrocinar	Área de intervención	N° de Beneficiarios	Inversión en Bs.	Ubicación Geográfica
UCAB	Congreso de Actualidad Económica.  Charla "La Banca mira hacia el futuro" por Juan C. Escotet.	<input checked="" type="checkbox"/> Educación <input type="checkbox"/> Salud <input type="checkbox"/> Deporte y Recreación <input type="checkbox"/> Cultura <input type="checkbox"/> Capacitación <input type="checkbox"/> Medio Ambiente	Estudiantes de la Universidad Católica Andrés Bello	7.000.000	Caracas
A.V Para el Síndrome de Down	8vo Congreso Internacional Sobre Síndrome de Down	<input checked="" type="checkbox"/> Salud <input type="checkbox"/> Educación <input type="checkbox"/> Deporte y Recreación <input type="checkbox"/> Cultura <input type="checkbox"/> Capacitación <input type="checkbox"/> Medio Ambiente <input type="checkbox"/> Otras	Comunidad Médica y personas que sufren el Síndrome de Down	10.000.000	Caracas
Alianza Social	Encuentro "Perspectivas Sociales 2004"	<input checked="" type="checkbox"/> Otras <input type="checkbox"/> Salud <input type="checkbox"/> Deporte y Recreación <input type="checkbox"/> Cultura <input type="checkbox"/> Capacitación	700 especialistas en economía, microempresa, ciudadanía y nutrición.	8.500.000	Caracas

Organización a la que apoya Banesco	Nombre del evento a Patrocinar	Área de intervención	Nº de Beneficiarios	Inversión en Bs.	Ubicación Geográfica
		<input type="checkbox"/> Medio Ambiente			
<b>USB</b>	Publicación del Libro sobre la Arqueología Prehispánica de Los Roques	<input checked="" type="checkbox"/> Otras <input type="checkbox"/> Salud <input type="checkbox"/> Deporte y Recreación <input type="checkbox"/> Cultura <input type="checkbox"/> Capacitación <input type="checkbox"/> Medio Ambiente	Comunidad Uesebistas	10.000.000	Caracas
<b>A.V de Competencias Matemáticas</b>	Olimpiada Matemática Nacional	<input checked="" type="checkbox"/> Educación <input type="checkbox"/> Salud <input type="checkbox"/> Deporte y Recreación <input type="checkbox"/> Cultura <input type="checkbox"/> Capacitación <input type="checkbox"/> Otras	25.000 estudiantes participantes	5.580.000	Caracas
<b>TOTAL</b>				<b>41.080.000</b>	

Tabla 8.  
Recaudaciones

<b>Organización a la que apoya Banesco</b>	<b>Nombre de la Actividad</b>	<b>Forma de Recaudación</b>	<b>N° de Beneficiarios</b>	<b>Inversión en Bs.</b>	<b>Cobertura Geográfica</b>
<b>Fundana</b>	Bono de la Guarda	Venta del Bono al directivos, ejecutivos, clientes y proveedores.	100 niños hasta edad de 6 años	100.000.000	Nacional
<b>Fe y Alegría</b>	Gran Rifa 2004 "Un Mundo por Hacer"	Operativo interno entre trabajadores, amigos y relacionados.	Integrantes de las escuela bajo la tutela de esta organización	185.000.000	Caracas
<b>Fundación Venezolana contra la Parálisis Infantil</b>	Rifa del Bingo de la Bondad	Disposición de las Red de Agencias a nivel nacional para la recaudación	Pacientes atendidos en el Hospital Ortopédico Infantil	50.900.000	Caracas
<b>Fundación Niños con Sida</b>	Rifa 2004	Disposición de las Red de Agencias a nivel nacional para la recaudación	Niños venezolanos infectados con VIH atendidos en la Fundación	44.000.000	Caracas
<b>Asociación Civil Solidaridad Familiar Josefa Camejo</b>	Construcción de una Nueva Sede	Apertura de Cuenta Exonerada	Familias de escasos recursos ayudadas por la Asociación	No cuantificable	Caracas
<b>TOTAL</b>				<b>379.900.000</b>	

Tabla 9.  
Otras Aportes

Organización a la que apoya Banesco	Nombre del Aporte	Área de intervención	Tipo de Aporte	N° de Beneficiarios	Inversión en Bs.	Ubicación Geográfica
<b>Fe y Alegría</b>	Charla a estudiantes del IUJO de Catia. Charla sobre "Liderazgo y Emprendimiento" por Juan C. Escotet.	<input checked="" type="checkbox"/> Capacitación <input type="checkbox"/> Salud <input type="checkbox"/> Deporte y Recreación <input type="checkbox"/> Cultura <input type="checkbox"/> Educación <input type="checkbox"/> Medio Ambiente <input type="checkbox"/> Otras	<input type="checkbox"/> Económico <input checked="" type="checkbox"/> Voluntariado <input type="checkbox"/> Dotación <input type="checkbox"/> Infraestructura	Todos los alumnos del quinto y sexto semestre de Contaduría	Directa	Sector Catia
<b>Universidad Central de Venezuela</b>	Premios a Ensayos de Economía de la Escuela de Economía de la UCV	<input checked="" type="checkbox"/> Monetaria <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Mobiliario y Equipos	Premios en metálico	2 estudiantes ganadores del concurso	<b>1.500.000</b>	Caracas
<b>TOTAL</b>					<b>1.500.000</b>	

**Total de Dimensión Externa excluyendo las recaudaciones Bs. 3.742.762.622**

## ***VI. Cuadro resumen del Balance Social de Banesco.***

Seguidamente se presenta un cuadro que sintetiza información cuantitativa de los indicadores más importantes relacionados con la RSE de Banesco en sus dimensiones internas y externas.

Tabla 10.

### *Cuadro Resumen Dimensión Interna*

Trabajadores según tipo de contrato (N°)	Tiempo indeterminado		Tiempo determinado	Obra determinada
	7675		153	0
Trabajadores según tipo de cargo y género: (N°)	Obrero	Apoyo administrativo	Apoyo técnico y profesional	Gerencial
• Masculino		2908		372
• Femenino		3876		418
Edad de los trabajadores (Media)	33,31			
Antigüedad (promedio de años)	5,93			
Años de educación de la plantilla (Media)				
Años de educación de los hijos de los trabajadores (Media)	-----			
Carga familiar de los trabajadores (Modo)	1- 2			
Participación sindical (Porcentaje)	95,3			

<b>VARIABLE / INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>RESULTADO</b>
Diferencia entre el salario más bajo de la empresa y el Salario Mínimo Nacional	Porcentaje	0,20
Cobertura de la Canasta de Beneficios de la Empresa con respecto a la Canasta Básica Nacional	Porcentaje	33,19 Apoyo Administrativo 62,32 apoyo técnico y profesional 165,25 VP directores y ejecutivos
Rotación de personal	Porcentaje	5,89
Variación del empleo fijo	Porcentaje	6,59
Ausentismo	Porcentaje	0.01
Cobertura de la capacitación	Porcentaje	-----
Capacitación recibida por los trabajadores	Número de horas	29.294 H/H a lo interno 28.720 H/H al externo
Beneficiarios de programas de educación formal	Número de beneficiarios	40

<b>VARIABLE / INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>RESULTADO</b>
Cobertura de atención según área y tipo de beneficiario:		
Alimentación	Número de trabajadores Porcentaje	64.4
Transporte	Número de trabajadores Porcentaje	-----
Vivienda	Número de trabajadores Porcentaje	0.95
Deporte y cultura	Número de trabajadores y de familiares Porcentaje	50.17
Planes vacacionales y recreación	Número de trabajadores y de familiares Porcentaje	43.9
Educación formal	Número de hijos de trabajadores Porcentaje	-----
Capacitación	Número de familiares de trabajadores Porcentaje	-----
Atención al preescolar	Número de hijos de trabajadores Porcentaje	15.7
Programas de jubilación	Número de Pre y post-	-----

<b>VARIABLE / INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>RESULTADO</b>
	jubilados Porcentaje	
Cobertura según modalidad de atención y tipo de beneficiario	Número de beneficiarios Porcentaje	100
Frecuencia de Accidentalidad	Índice	-----
Severidad de Accidentalidad	Índice	-----
Frecuencia de Enfermedad Profesional	Índice	-----
Severidad de Enfermedad Profesional	Índice	-----

Tabla 11

*Cuadro Resumen Dimensión Externa*

<b>VARIABLE / INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>RESULTADO</b>
Ambiente de calidad	Porcentaje	-----
Asesoría y/o asistencia técnica a distribuidores y consumidores	Número de asesorías o asistencia técnica	-----
Devoluciones de productos por desperfectos	Porcentaje de devoluciones	-----
Cobertura del programa de Pasantías	Número de pasantes y/o	-----

---

<b>VARIABLE / INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>RESULTADO</b>
en el marco de convenios interinstitucionales	aprendices beneficiarios	
Pasantes y/o aprendices empleados al finalizar la pasantía	Porcentaje de pasantes y/o aprendices contratados	-----

Tabla 12. *Indicadores Económicos de la Dimensión Interna y Externa*

<b>VARIABLE / INDICADOR</b>			
<b>DESARROLLO DEL PERSONAL</b>			
Educación formal (Bs.)			<b>39.500.000</b>
Capacitación y Adiestramiento (Bs.)			<b>7.000.000.000</b>
Valor actual Neto de la Inversión en capacitación y adiestramiento (Bs.)			<b>7.000.000.000</b>
Costo unitario de la Inversión en Desarrollo Personal (Bs.)			-----
<b>PROGRAMAS SOCIALES INTERNOS</b>			
<b>ÁREA</b>	<b>TRABAJADOR</b>	<b>FAMILIA</b>	<b>TOTAL</b>
Salud (Bs.)	<b>59.039.589,48</b>	-----	<b>59.039.589,48</b>
Alimentación fuera del marco de la ley PAT (Bs.)	<b>5.336.944.814,00</b>	-----	<b>5.336.944.814,00</b>
Transporte (Bs.)	-----	-----	-----
Vivienda (Bs.)	<b>47.3461.4463</b>	-----	<b>47.3461.4463</b>
Cultura, deporte y recreación (Bs.)	<b>1.021.929.801,71</b>	-----	<b>1.021.929.801,71</b>
Educación (Bs.)	<b>39.500.000,00</b>	-----	<b>39.500.000,00</b>
Capacitación a familiares (Bs.)	-----	-----	-----
Atención al Preescolar fuera del marco del decreto 2506 (Bs.)	<b>882.158.126,44</b>	-----	<b>882.158.126,44</b>
Programas de Jubilación (Bs.)	-----	-----	-----
Inversión total en programas sociales internos anual / Utilidad Neta del ejercicio (%)			5,142459
Inversión total en programas sociales internos anual / Capital social de la empresa (%)			2,821098
<b>VARIABLE / INDICADOR</b>			
Costo del ausentismo por causa médica justificada ( Bs.)			-----
Costo del ausentismo por enfermedad profesional ( Bs.)			-----

Tabla 13.

*Valor económico de la inversión social*

<b><i>CAPITAL SOCIAL DE LA EMPRESA (Bs.)</i></b>	<b>427.996.000.000</b>
<b><i>UTILIDAD NETA DE LA EMPRESA (Bs.)</i></b>	<b>234.794.000.000</b>
Inversión Social total /Utilidad Neta del ejercicio (%)	<b>6,389</b>
Inversión Social total / Capital social de la empresa (%)	<b>3,505</b>
Costo Unitario de la inversión social interna (Bs.)	<b>12.015.147.205,15</b>
Costo Unitario de la inversión social dirigida a la comunidad (Bs.)	<b>2.987.851.081</b>
Total de inversión social (Bs.)	<b>15.002.998.286,15</b>

## DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### *1. Consideraciones Teóricas*

---

“La Responsabilidad Social Empresarial es un modelo de gestión ético y humano que establece el equilibrio entre la generación de recursos y beneficios para los accionistas y trabajadores y la participación de la empresa en el bienestar colectivo”. (Banesco, 2004)

Respecto a los enfoques teóricos expuestos en el marco teórico, los investigadores concluyen que la entidad bancaria se apega más al enfoque ético por considerar principios que expresan aquello que se debe o no se debe hacer. Evidentemente, hay una preocupación empresarial ante el entorno que los rodea. Esto a causa de derechos universales como son los derechos humanos, los derechos laborales y el respeto y conservación al medio ambiente.

Los empresarios saben que respetando los derechos de los trabajadores podrán obtener mayor productividad en sus negocios, así como también reconocen que la labor de ayuda a las comunidades circundantes son el reflejo de una buena imagen y por ende mayor prestigio y reputación.

Bajo su misión, “Somos una Organización de servicios financieros integrales, dedicada a conocer las necesidades de nuestros clientes, y satisfacerles a través de relaciones basadas en confianza mutua, facilidad de acceso y excelencia en calidad de servicio. Somos líderes en los sectores de Persona y Comercio, combinando tradición e innovación, con el mejor talento humano y avanzada tecnología. Estamos comprometidos a generar la mayor rentabilidad al accionista y bienestar a nuestra

comunidad”. Banesco demuestra que es una empresa que desde sus políticas, coloca en la balanza la rentabilidad económica para sus accionistas y la estabilidad laboral para sus trabajadores, así como también el bienestar de la comunidad que los rodea.

## ***2. El Modelo de la Fundación Escuela de Gerencia Social***

---

El modelo propuesto por la FEGS basado en las 4 premisas del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) de 1999: Productividad, Equidad, Sostenibilidad y Empoderamiento, evidencia las acciones llevadas por Banesco en Responsabilidad Social. Desde esta perspectiva, la inversión social debe estar dirigida hacia la satisfacción de las necesidades básicas, la mejor distribución de las oportunidades y opciones para una vida prolongada, el acceso a la educación y los recursos de una vida sustentable; ésto significa que para tener un mayor impacto en lo que a RSE se refiere, Banesco apunta a la educación, salud y mejor nivel de vida, en su planificación de inversión social.

A su vez, Banesco considera los principales problemas sociales del país que revelan las áreas prioritarias de actuación social asociadas al desarrollo; así mismo dirige su inversión social a aquellas áreas que han sido de interés para el sector empresarial, en ánimo de realizar esfuerzos conjuntos y obtener un mayor desarrollo global; y por último identifica leyes en cuyo cumplimiento se evidencia que realizan aportes adicionales a los exigidos.

Según el análisis de los aportes realizados por Banesco se puede decir que contribuyen con instituciones que atienden a intereses y necesidades de las comunidades, generando un sistema organizativo de mayor eficiencia y eficacia en el uso de los recursos, enmarcado en un proceso continuo de acción hacia la comunidad y menos sujeto a las contribuciones circunstanciales.

Esta responsabilidad lleva, por tanto, a la actuación consciente y comprometida de mejora continua, medida y consistente que permite a la empresa ser más competitiva, respetando y promoviendo el desarrollo pleno de las personas, de las comunidades en

que opera y del entorno, atendiendo las expectativas de todos sus participantes: inversionistas, colaboradores, directivos, proveedores, clientes, gobierno, organizaciones sociales y comunidad.

Por todo esto, Banesco aspira a la construcción de una cultura de ciudadanos corporativos, equilibrando la generación de riquezas y beneficios para los accionistas y trabajadores y la contribución de la empresa en la conquista de fórmulas que se traduzcan en bienestar colectivo.

### ***3. Responsabilidad Social en Banesco***

---

Al igual que lo propuesto en el modelo de la FECS, Banesco asume la Responsabilidad Social Empresarial en dos dimensiones: Dimensión Interna y Dimensión Externa.

El compromiso adquirido por Banesco en la dimensión interna es principalmente con sus accionistas y trabajadores. Lo más importante en esta dimensión es la responsabilidad que tiene con 7.500 empleados y sus familias. En tal sentido tienen como principio fundamental velar por el mejoramiento profesional de su recurso humano y ofrecer condiciones de trabajo y programas de bienestar social que benefician a los trabajadores y su entorno cercano.

En la dimensión externa, busca retribuir a la comunidad la confianza y fidelidad hacia la organización y sus procesos. Banesco canaliza su inversión social a través de sus **Socios Sociales**, que son organizaciones de confirmada trayectoria y eficiente gestión en el desarrollo de proyectos de gran impacto. Su programa de Responsabilidad Social Empresarial se fundamenta en el apoyo financiero, técnico y humano a los proyectos dirigidos por estas organizaciones, bajo criterios gerenciales de eficiencia, excelencia en la implementación de proyectos, dedicación de las organizaciones sociales conjuntamente con el personal de Banesco involucrado en el voluntariado y personal responsable de hacer seguimiento a la ejecución de los mismos.

Todos estos criterios buscan lograr un mayor aporte en la calidad del programa a invertir para que a su vez sea una actividad que además de ser socialmente responsable pueda cumplir a cabalidad los principios de impacto social y sustentabilidad que se requieren.

Asimismo, los empleados y directores participan en el asesoramiento técnico y la capacitación de los responsables de estos proyectos a través de actividades de

formación en áreas gerenciales vinculadas con la economía, tecnología, etc. Con esto refuerza la base sustentable de sus iniciativas ya que está procurando el mantenimiento de los proyectos de las organizaciones que hoy ayuda, para que permanezcan en el tiempo y puedan seguir desarrollándose exitosamente independientemente que Banesco siga o no dirigiéndoles su inversión social.

Banesco en su programa social está consciente del contexto económico decreciente y de las estadísticas sociales desfavorables de las cuales es protagonista nuestro país. Las necesidades de la población venezolana cada vez más confirman la premura fundamental de la participación de todos los actores del sistema social de buscar las soluciones estructurales.

Banesco Banco Universal pretende un cambio social que sea sostenible en el tiempo, a través de un apalancamiento de recursos que no sólo sea visto como la colaboración de recursos en sí que periódicamente creen valor, sino también como un aporte de una cultura organizacional que está en continua innovación.

#### ***4. Resultados de la Investigación***

---

Los estudios que se realizan sobre la situación social actual arrojan resultados alarmantes y reflejan la urgente necesidad de atacar áreas críticas para el desarrollo humano sustentable con lo que respecta a educación, salud e ingreso.

En este sentido, la educación y la salud son las áreas prioritarias que constituyen la respuesta estructural para salir de la crisis y en particular Banesco se ha orientado al apoyo de proyectos vinculados con educación y salud en el marco de su programa de responsabilidad social empresarial.

Las empresas que constituyen el sector bancario venezolano, a lo largo de su historia, han sido caracterizadas como organizaciones con excelentes beneficios a sus trabajadores. En este sentido, en Banesco a pesar de que los sueldos no están muy por encima del salario mínimo nacional, los beneficios contractuales en cuanto a bonos, utilidades y vacaciones han sido reconocidas. Banesco no ha estado exento y proporciona a sus empleados una ventaja por encima de lo establecido en la ley.

En la actualidad, en Venezuela el tema de la Responsabilidad Social Empresarial ha tenido gran acogida entre muchas de las más destacadas empresas nacionales, entre las que destacan Coca Cola, Procter & Gamble, IBM, Fundación Polar, Bigott, Banco

Mercantil, Telcel, Colgate, CANTV, Banco Provincial y Banco de Venezuela entre otras. Estas empresas han dado algunos pasos en materia de inversión social. Cada una de ellas está enfocada en un área social específica a la que brinda apoyo. En un marco general, la educación, la salud, la cultura y el voluntariado son las más relevantes. A propósito de este último punto, Banesco ha desarrollado ciertas iniciativas de gran interés social. Más de 500 empleados integran el Voluntariado Corporativo, creado con la finalidad de estimular a sus empleados y familiares en la solidaridad hacia el prójimo como un valor corporativo esencial para la convivencia de la empresa con su entorno. El apoyo brindado a través del Voluntariado se focaliza en asesorías técnicas, capacitación y logística a los programas desarrollados por los Socios Sociales, organizaciones dedicadas al apoyo de las áreas prioritarias de atención social.

### ***5. Planificación Estratégica***

---

Actualmente, la organización atraviesa por un proceso de planificación estratégica en el cual todas las áreas de trabajo (Vicepresidencias) desarrollan sus lineamientos, objetivos y competencias a mediano y largo plazo. Es por esta razón que el estudio no pudo ser enriquecido con las metas esperadas y alcanzadas de la organización y de esta manera poder medir el desempeño y alcance de sus políticas de responsabilidad social.

En tal sentido, la ausencia de metas indica que el diagnóstico realizado a través de la metodología propuesta por la FEGS, va a ser el punto de partida para posteriores estudios, es decir, va a ser la línea base para futuras comparaciones con años consecuentes sobre el desempeño semestral y anual de sus programas de Responsabilidad Social.

A través de este proceso, se está unificando criterios de Responsabilidad Social Empresarial Internos. Se intenta alinear las políticas, procedimientos, roles y responsabilidades de la organización, para de esta manera planificar los objetivos y las metas que conllevarán a la implementación y funcionamiento de un programa de Responsabilidad Social que logre capacitar, documentar y comunicar a sus trabajadores en el área. La idea de que toda la organización participe en la planificación de sus competencias es llegar a una situación ideal donde todos puedan mantener contacto directo con la Junta Directiva y de este modo fomentar la comunicación interna de los

empleados en una estructura aplanada y que por demás incorpore a los procesos gerenciales la Responsabilidad Social como un valor intrínseco de la organización.

Para que esta visión tenga un alcance aún mayor que el que ya presenta, Banesco está llevando a cabo actualmente un proceso de Certificación Internacional con la norma AA1000. A través de él se pretende mejorar el desempeño empresarial, de acuerdo con ciertos parámetros establecidos para una gestión socialmente responsable, garantizando así la calidad de los compromisos con los grupos de interés, las evaluaciones y divulgaciones sobre aspectos sociales y éticos de la gestión empresarial.

La Certificación Internacional, a la empresa que la solicita, puede considerarse como un valor agregado a su gestión empresarial y la refuerza como empresa dinámica, comprometida y responsable con los grupos internos y externos.

## ***6. Caracterización Socio- Demográfica***

---

Los resultados obtenidos a través del instrumento de recolección de información, evidencian varios aspectos relevantes en cuanto a las características de todo el personal. El primero de ellos está referido a la edad de la población trabajadora, en el cual se observa como la edad predominante está entre los 25 y 39 años, considerándose ésta como una población joven de trabajadores.

El estado civil predominante dentro de la Institución es el soltero. La carga familiar predominante es de 1 a 2 familiares, aunque existe un alto número de personas sin carga familiar. Con respecto a la situación de Banesco ante el nivel educativo de sus trabajadores, hay que comenzar exponiendo que existe un número bajo de personas que no son bachilleres. Por otra parte, el 28,71% de la población, es TSU (Técnico Superior Universitario) y en menor proporción los universitarios, lo que evidencia un nivel de preparación medio - alto de sus trabajadores. Al nivel de post- grado, la tendencia disminuye, esto puede deberse a que la mayoría de los trabajadores requieren realizar, en primer lugar, sus estudios de licenciatura, por tanto aquellos que tienen la oportunidad de realizarlo a corto o mediano plazo son los que ya son universitarios o están en proceso.

Retomando los tipos de cargo, el hecho de que la mayoría de la población sea empleados a tiempo indeterminado dice mucho de la organización, dado que se observa una tendencia en la organizaciones, a adoptar la figura del contratado. Evidentemente, esta política no es asumida por Banesco ya que el 98% de su población es empleada fija

y por tanto acreedora de todos los beneficios que por ley le corresponden , además de todos aquellos que les proporciona la organización como tal.

La edad de los hijos de los trabajadores oscila entre 0 y 12 años en su mayoría. Ciertamente esta cifra corresponde, como se ha mencionado anteriormente, a que existe una población joven en edades de formar familias. Como es de suponer, el mayor porcentaje de niños está en edad preescolar y le siguen aquellos de edad escolar primaria.

## ***7. Dimensión Interna***

---

### *7.1 Relaciones Laborales*

Entrando en materia laboral, el salario mínimo de la organización no es mucho mayor que el salario nacional, hay solo una diferencia de 65 Bs. entre uno y otro. Sin embargo, en el pago de utilidades, Banesco otorga 4 meses monto superior a lo estipulado en la ley, al igual que en el disfrute de vacaciones, la ley determina 15 días mas 1 día adicional por año y la empresa ofrece de 22 a 29 días. En cuanto al Bono Vacacional, el banco también está por encima de la ley ofertando entre 23 y 31 días. Por lo tanto, aunque el salario base es similar al salario mínimo nacional, el Salario Integral es superior.

Los datos obtenidos, arrojaron que el 67,88% de las personas con derecho a disfrute de vacaciones en el período estudiado han tomado vacaciones efectivamente. En la ley del trabajo se menciona que un trabajador puede acumular hasta 3 vacaciones, sin embargo, el objetivo de las vacaciones es que el trabajador descanse de la jornada laboral, por lo cual lo ideal es que el empleado tome sus vacaciones anualmente.

La mayoría de los trabajadores tienen una antigüedad de 6 a 8 años en la organización. Anteriormente, se expuso que el tema de las fusiones suponía una población joven; en esta ocasión, el cálculo de la antigüedad promedio de la organización coincide con la fecha de la última fusión, estos resultados indican que posterior al proceso de cambio se realizó un proceso de reclutamiento extenso y que gran parte de los empleados de los bancos fusionados no lograron iniciarse en esta nueva plataforma bancaria.

El ausentismo está representado por 200 días perdidos en el 1er semestre del 2004. En su mayoría son por causas médicas justificadas; la segunda causal es la

maternidad. En contraste son muy pocas las ausencias por causas no justificadas. La organización toma en cuenta este factor y lo tienen registrado por nómina. Es importante señalar que no hubo ninguna ausencia por accidentes de trabajo o por enfermedad profesional, por lo que pudiéramos considerar que el riesgo laboral es bajo.

Banesco cuenta con una contratación colectiva vigente. De ella se derivan varios de los beneficios de los cuales los trabajadores gozan: las becas para los trabajadores, los uniformes, los juguetes navideños, entre otros. Las becas son otorgadas a aquellos trabajadores que se hayan distinguido por su dedicación y eficiencia laboral y se encuentren cursando estudios de Técnico Superior, Universitario o Post- grado. Esta iniciativa hace notar el interés de la empresa en incrementar y mantener un nivel educativo alto entre sus trabajadores, contribuyendo así a la formación de su recurso humano y aumentando su productividad. Los uniformes son entregados al personal que labora en la Red de Agencias, Seguridad, Auxiliar de Cocina, Almacén y Mantenimiento; a los mensajeros motorizados y cobradores se les suministra un equipo de trabajo, con el fin de ayudar con los gastos al empleado y contribuir a su ahorro. Los juguetes navideños se obsequian para los hijos de los trabajadores de 0 a 12 años (como se mencionó anteriormente, ésta es la mayor parte de la población infantil de la organización).

Con respecto a las actividades sindicales existe un Sindicato de Empresa llamado Sitrabanesco. El mismo posee un número de afiliados de 7450 trabajadores que representan el 98,5% de todos los empleados. El resto del personal que no está sindicalizado corresponde a empleados en período de prueba y/o contratados a tiempo determinado. Durante el período evaluado no hubo ningún tipo de disputas que pudieran clasificarse de conflictos laborales.

En cuanto al desarrollo profesional del personal, en el primer semestre del año en curso se presentaron 322 promociones en todas las áreas de la organización y a escala nacional. Se evidencia que un gran número de ellas es realizado al nivel de agencia bancaria.

Las necesidades de adiestramiento son detectadas a través de evaluaciones de desempeño anual por medio del DNA (Detección de Necesidades de Adiestramiento). Se realiza una entrevista con los supervisores de las 89 Vicepresidencias de la empresa.

Los empleados de apoyo técnico y profesional han sido los más capacitados durante este período; seguidamente los de apoyo administrativo y por último los Gerentes, VP y Directores. Sobre este punto hay una observación relevante: el universo de población del nivel gerencial es mucho menor en proporción a los empleados administrativos, técnicos y profesionales, sin embargo, son capacitados casi todos por igual, lo que quiere decir que la mayoría de los ejecutivos reciben capacitación.

Durante el período estudiado se capacitó a 7.572 trabajadores de todas las áreas de la empresa, lo que representaría 29.294 Horas Hombre (H/H). Cada empleado recibe, en promedio, 4 horas anuales de entrenamiento. Se realizaron 319 actividades de capacitación con recursos internos. Con recursos externos sólo se realizaron 189 programas y fueron 28.720 H/H. Evidentemente, Banesco invierte más en capacitaciones internas que externas.

Banesco, presenta un programa para la adquisición, remodelación o ampliación de la vivienda. Para adquisición se presentaron 59 casos, para remodelación 8 y para ampliación 6 casos. Esto es un beneficio más allá de la ley ya que esta no exige que a los trabajadores se les otorguen créditos para adquirir viviendas.

Igualmente, ofrece alimentación balanceada a través del Servicio de Comedor, proporcionando microondas, cafetín, comedor, línea de servicio, cocina y terraza. Este espacio está ubicado en Ciudad Banesco y atiende a un promedio de 1.771 comensales diarios, brindando comida saludable y cumpliendo con las normas de higiene y seguridad. Los empleados que operan en la sede son beneficiarios de la Ley Programa de Alimentación por lo cual se le subsidia al 100% el costo del menú. Para los empleados que se encuentran ubicados en otras sedes, se les entrega cesta ticket de ley compensando la ausencia de comedores en sus instalaciones. Sin embargo, cualquier trabajador que desee ir a Ciudad Banesco a disfrutar del servicio de comedor, puede hacerlo con tan solo cancelar mil (Bs. 1.000). La empresa por tanto, subsidia al 86% de sus trabajadores. Evidentemente, este es un beneficio adicional a la ley, ya que en ningún momento a la empresa se le exige dar este tipo de subsidio a empleados que sobrepasen los 2 salarios mínimos.

En el área cultural, Banesco actualmente está comenzando a desarrollar actividades de interés para sus trabajadores. Cines foros semanales, concursos de fotografías, etc. son algunas de las nuevas alternativas ofrecidas por la empresa en

beneficio de sus trabajadores. Los programas iniciados son de data muy reciente, porque a partir de mediados del corriente año es cuando las instalaciones de Ciudad Banesco han estado disponibles para su uso.

Eventos como “Palabras para Venezuela”, es una iniciativa de gran envergadura que contribuye en gran medida al desarrollo cultural no solo de los trabajadores de Banesco, sino también a todos aquellos que están a su alrededor. Uno de los puntos más importantes, es que es realizado a nivel nacional y difundido por varios medios de comunicación, recalando la intención de la empresa por mejorar con la formación cultural de su comunidad.

En el deporte, se realizan las llamadas “Jornadas Deportivas”, las cuales constan de actividades como bowling, futbolito, tenis, domino, basquet, maratón y bailoterapia. Son iniciativas que fomentan la convivencia y la solidaridad entre todos los miembros de la organización, y que ayudan a contribuir al sano desarrollo de su recurso humano.

En el área de recreación, la Vicepresidencia de Gestión de Capital Humano, a través de la Gerencia de Calidad de Vida y la Unidad de control de Legitimación de Capitales, ofrecen a todos los trabajadores los Planes Vacacionales dirigidos a sus hijos. La actividad además de ser recreativa también es educativa y orientativa. La idea de compaginar diversión con aprendizaje es símbolo de preocupación por el futuro de nuevas generaciones. Incluir, además, programas medio ambientales favorecen a la comunidad en general y fomentan en los niños espíritu de conservación y respeto por la naturaleza. Es importante destacar, que existen diferentes actividades por grupos de edad. Cada uno de ellos tienen necesidades diferentes, es por tanto que los programas adaptados a los grupos de edades son iniciativas bien interesantes que favorecen tanto a los niños como a los padres.

Banesco no cuenta con guardería propia para el cuidado y la educación de los hijos de sus trabajadores, sin embargo, cancela la modalidad de ticket de guardería exonerando la matrícula, beneficiando así a 708 trabajadores y 770 niños.

En el área de Salud, Banesco no efectúa controles periódicos para los trabajadores; no obstante, anualmente se hacen consultas de medicina interna en donde se realizan exámenes de rutina. Estas consultas solo son hechas a nivel ejecutivo y gerencial. Dada esta situación, existe una gran parte de la organización que está

quedando sin cobertura con respecto a éste servicio que es un beneficio que por igual deberían de recibir todos los trabajadores sin importar el tipo de cargo que ocupen.

Existen tres modalidades de cobertura en salud: los primeros auxilios, la medicina interna y las emergencias. Para la atención de primeros auxilios, la empresa cuenta con tres consultorios, un área de emergencia, un área de toma de muestra de sangre, un área de nebulización o terapia respiratoria, 4 médicos, 2 enfermeras y una ambulancia, ubicados en Ciudad Banesco. Las causas mas frecuentes de atención son la hipertensión arterial con dolor torácico, cefalea, traumatismos o politraumatismos, sincope, y la deshidratación. En este centro las enfermedades más comunes son de tipo auditivas, respiratorias, gastrointestinales y dermatológicas. Sería importante verificar si ciertamente estas últimas enfermedades no son causadas por factores originados en el mismo ambiente laboral, como por ejemplo contaminantes derivados del cigarrillo entre otras.

Adicionalmente, la organización cuenta con programas de medicina preventiva caracterizados por “Jornadas Especiales” que tienen como fin el despistaje de enfermedades. Es una iniciativa que permite mantener a los empleados alertas sobre cualquier enfermedad y una forma de contribuir a la calidad de vida de su recurso humano.

Con el objeto de incentivar al trabajador, la Gerencia de Servicios Médicos y la Vicepresidencia de Seguridad ofrecen charlas de prevención de higiene y seguridad, con el fin de educarlos y prepararlos ante situaciones adversas. Para ello también cuentan con planes de seguridad y contingencia que son efectuados 3 veces al año y en el cual se revisa el plan de acción de emergencias con el apoyo de la Brigada de Emergencias, abarcando todas las áreas de la empresa a nivel nacional.

Sobre la base del modelo estudiado, se evaluó el grado de formalización de Banesco en materia de políticas de Seguridad Industrial, conociéndose que existen programas de adiestramiento actualizados que cubren a toda la organización a nivel nacional y que realizan práctica de simulación y entrenamiento de personal para el mismo fin, cumpliendo de esta manera con el objetivo principal del indicador.

Por ser Banesco una empresa de servicios, no requiere de grandes dotaciones de equipos y accesorios de Seguridad Industrial. No obstante, los trabajadores que así lo

requieren son dotados de ellos con una frecuencia considerable por cada equipo o instrumento.

Efectivamente cuentan con manuales actualizados de normas de seguridad; sin embargo, la información requerida puede obtenerse a través de la intranet, al igual que todos los programas, incentivos, charlas, cursos y demás información que se requiera.

Banescó, habilita un canal para la promoción de espacios para la participación de sus trabajadores. El Voluntariado Corporativo es la forma en que los empleados pueden mantener contacto directo con los programas que realizan los Socios Sociales y de esta manera crear una conciencia solidaria hacia el prójimo; adicionalmente es una red de fraternidad entre miembros de una organización que está en consonancia con las necesidades de una comunidad que aboga ayuda.

Dentro de la organización, se reconoce el talento y el trabajo de sus miembros a través de reconocimientos públicos, eventos, bonificaciones, talleres y cursos que denotan el interés de la empresa por mantener empleados satisfechos y comprometidos.

#### *8. Dimensión externa*

La empresa suele utilizar, en la mayoría de los casos, notas de prensa para divulgar su información a los medios de comunicación, donde se evidencia temas relacionados con el lanzamiento de nuevos productos y servicios, logros de la organización, Responsabilidad Social, actividades y eventos varios. Esta es una forma rápida y frecuente de ampliar la cobertura de la información a nivel nacional. Sin embargo, estas modalidades de información pudieran ser complementadas no sólo con información de productos y servicios sino también con la divulgación de políticas internas de Responsabilidad Social. Por lo general la comunicación sobre este tema está más orientado a la divulgación externa que interna, y los empleados suelen pensar que se invierte más en programas sociales externos que en beneficios para los trabajadores, cuestión que quedó evidenciada como contraria.

La información acerca de los indicadores de calidad, asesoría técnica a distribuidores y consumidores e inversión de la empresa en pasantes y aprendices, no fue suministrada por la organización, por lo cual no se pudo obtener un resultado óptimo de la dimensión externa del modelo.

Las acciones realizadas con los Socios Sociales, fueron canalizadas como Programas o Proyectos, Donaciones, Recaudaciones y Patrocinios. Con esto se

evidenció la inversión completa de la empresa y cómo está distribuida. Las donaciones son más numerosas que los demás; sin embargo, son los programas sociales quienes más inversión requieren porque están destinados a ser de gran envergadura y alcance.

El esfuerzo conjunto con los socios sociales para la creación de políticas y programas de alto impacto destinados a la ayuda de los sectores más desprotegidos del país, es lo que ha logrado la imagen de Banesco en el área de Responsabilidad Social Empresarial.

## CONCLUSIONES

La investigación, que tuvo por finalidad conocer cuales eran las iniciativas de Banesco en materia de Responsabilidad Social Empresarial y como pueden ser sistematizadas a partir de la utilización del modelo de balance social propuesto por la Fundación Escuela de Gerencia Social (FEGS), tuvo gran acogida en la organización que ya contaba con precedentes en materia de Responsabilidad Social Empresarial. Producto de la aplicación de la metodología propuesta por la FEGS, se cumplió con el objetivo general del estudio, a saber: “Evaluar la Responsabilidad Social de una empresa venezolana, caracterizando y analizando sus iniciativas en materia de inversión social mediante el modelo de Balance Social propuesto por la Fundación Escuela de Gerencia Social”. Al respecto, se comprobó que Banesco Banco Universal tiene conciencia de que todo lo que desarrolla en materia de Responsabilidad Social Empresarial repercute directa e indirectamente dentro y fuera de la compañía. Es una empresa socialmente responsable si la definimos como aquella que se preocupa por el bienestar de quienes trabajan en ella y demuestra su solidaridad con su entorno. La preocupación se pone de manifiesto a través de la intervención de la organización en áreas vitales como la salud, la educación, la remuneración y los beneficios sociales, entre otros.

En el área de la **salud**, Banesco organiza y ejecuta programas y jornadas de asistencia médica; a su vez, cuenta con un servicio médico bien equipado y con médicos a la disposición en caso de emergencias, atención en primeros auxilios, entre otros.

En **educación**, contribuye con el crecimiento profesional y personal de sus trabajadores a través de becas para estudios de tercer y cuarto nivel.

En relación con los **beneficios sociales**, las ayudas para adquisición, remodelación y ampliación de viviendas evidencian la preocupación de Banesco por el bienestar de su recurso humano; a su vez, el beneficio del comedor va más allá de lo que dictamina la ley. La exoneración del menú diario, instalaciones en perfectas

condiciones, comida balanceada, acceso al comedor ejecutivo tipo buffet, marcan la diferencia.

En cuanto a **capacitación**, esta organización invierte sumas considerables en todas las escalas jerárquicas. En el semestre estudiado, fueron dictados más de 400 cursos y actividades beneficiando a 7.500 empleados.

Los **beneficios de ley** relacionados con las vacaciones, bono vacacional y utilidades están por encima de lo establecido en la Ley Orgánica del Trabajo. Este aspecto es de particular relevancia, puesto que estos conceptos tienen incidencia directa en el pago de prestaciones sociales, pues forman parte del salario integral bajo el cual se calculan éstas.

En su dimensión externa, Banesco mantiene excelentes **contactos con sus clientes**, ofreciendo servicios de calidad, con sus proveedores y con la comunidad en general a través del Voluntariado Corporativo, sus aportes y las innumerables donaciones que realizan. La **alianza con instituciones** dedicadas a la ayuda y apoyo de las comunidades más desprotegidas a través de programas de alto impacto y que tienen por finalidad la sostenibilidad en el tiempo, lo decretan como empresa líder en Responsabilidad Social Empresarial.

Estos resultados arrojaron una sincronía entre la teoría y la práctica en Responsabilidad Social Empresarial. Es un estudio favorable para la organización porque a través de él, la entidad financiera posee un punto de partida en su gestión de Responsabilidad Social, además de reafirmar sus políticas que lo caracterizan como empresa socialmente responsable y lo coloca en alerta en aquellos puntos donde debe crecer. El estudio es relevante para años posteriores porque es el punto comparativo de su evolución de responsabilidad social.

Con respecto al cumplimiento de los objetivos específicos, el desarrollo de la investigación permitió determinar: los componentes de la responsabilidad social en función de la dimensión y variables propuestas en el modelo de la Fundación Escuela de Gerencia Social; aquellos indicadores que reconocieron una valoración objetiva del grado de responsabilidad de la empresa frente a los trabajadores y las demandas sociales

y además permitió medir cuantitativa y/o cualitativamente las iniciativas en materia de Responsabilidad Social tanto a nivel de Recursos Humanos (dimensión interna) como a nivel de la inversión social hacia la comunidad (dimensión externa).

El modelo de la Fundación Escuela de Gerencia Social FEGS, propone un método de trabajo adaptado a la realidad venezolana. Banesco, como entidad bancaria nacional, se adaptó a él en una gran parte de los indicadores. Aquellos que no fueron recopilados fue porque no aplicaban los indicadores del modelo a la organización o sencillamente no se disponía de la información.

Para sistematizar la información requerida se hizo un análisis de aquellas variables e indicadores que podrían ser contestados sin ningún tipo de problemas. Por naturaleza, hay ciertos aspectos de la organización que suelen ser mas reservados que otros. La información recaudada tuvo que ser manejada cautelosamente, ya que en su mayoría evidenciaba información de tipo confidencial.

El proceso de recolección de los datos a través del instrumento se dificultó, en primer lugar, porque por políticas de la empresa la información relacionada con Recursos Humanos suele ser confidencial y en segundo lugar, porque no existe una cultura de intercambio de información entre departamentos.

De forma paralela al estudio realizado, Banesco está planificando y desarrollando un modelo que identifique su gestión de Responsabilidad Social Empresarial y los apoye a ser un ente cada día más transparente en las actividades que desarrolla en conjunto con los actores sociales. El apoyo en la Vicepresidencia de Comunicaciones Externas y Asuntos Sociales fue inmediato, manteniendo una relación de mutua ayuda en las investigaciones relacionadas al tema en cuestión.

La información recolectada no sólo sirvió de base para esta investigación sino que también resultó útil para consumo interno de la organización, en áreas donde no se habían levantado estadísticas o la información estaba desactualizada.

El estudio también arrojó la utilidad de algunos indicadores con respecto a otros. El indicador referido a la comunicación y divulgación de información, permitió destacar

que existe mayor difusión de las gestiones empresariales de Responsabilidad Social al externo de la organización que en ella misma, razón por la cual se ha propuesto divulgar con mayor frecuencia los aportes generados a la empresa y a sus trabajadores.

A pesar de que el modelo se adapta a las características de las empresas en que son aplicados, el sector servicio adolece de ciertos indicadores que lo caractericen. Aquellos relacionados con manejo de cuentas, relación con clientes y proveedores, calidad en atención al cliente, tiempo de espera, etc.

Finalmente, esta investigación cumplió con sus objetivos, realizando a través del modelo de balance social, un diagnóstico que integra los estudios analíticos de cada área susceptible a la responsabilidad social empresarial, para aportar de esta manera información valiosa sobre la situación actual de la empresa en cuanto a planificación, ejecución, control y consiguiente evaluación de su gestión en cuanto inversión social.



## RECOMENDACIONES

Para la Organización:

- Aumentar y/o redefinir políticas de comunicación interna acerca de sus programas de responsabilidad social empresarial para trabajadores y familiares.
- Levantar la información sobre el nivel educativo de los hijos de los trabajadores para procesos de planificación a mediano plazo.
- Proponer un plan de becas estudiantiles para los hijos de los trabajadores, basado en desempeño académico y otros méritos.
- Realizar un estudio de las enfermedades ocasionadas por ambientes de oficina ( ductos de aire acondicionado, estática, cableados, etc.)
- Evaluar, de ser posible, el aumento de la cobertura de los tutoriales (exámenes médicos generales de carácter preventivo) que actualmente son recibidos sólo por empleados a nivel ejecutivo, para todos los niveles de la organización.
- Redefinir las políticas en el área de Higiene y Seguridad Industrial.
- Reflejar a través de las modalidades de divulgación de información utilizadas por la empresa, los logros realizados en materia de Responsabilidad Social en sus política internas y no sólo el alcance de sus productos y servicios.
- Equilibrar las capacitaciones al personal, permitiendo que se realice una formación más equitativa en toda la estructura organizativa, sin menoscabo del tipo de cargo ocupado.
- La organización podría flexibilizar la información que suministra, ya que el estudio pudo haber sido más rico y útil si se hubiese recolectado la data necesaria para completar todos los indicadores.
- Para futuras investigaciones sería interesante poder contrastar indicadores con otros, haciendo cruces de variables.

Para el Modelo de Balance Social FEES:

- 
- Incluir indicadores de legitimación de capitales, donde se pueda conocer la transparencia de las acciones bancarias.
  - Incluir indicadores referentes a impuestos.
  - Mejorar el diseño del instrumento de recolección de la información en aquellos indicadores donde se requiera la especificación de actividades concretas de la organización, como por ejemplo actividades deportivas, planes de capacitación, actividades recreativas, etc.
  - Agregar indicadores que correspondan al área de servicios y atención al cliente, ya que el modelo en estos momentos se inclina más por indicadores dedicados a empresas de tipo industrial.
  - Incluir indicadores relacionados con los criterios de selección de potenciales clientes.
  - Incluir como un beneficio a tomar en consideración, la Ley de Política Habitacional.
  - Como sugerencia para futuros estudios, el modelo no debería ser tan flexible al adaptarse a la realidad de cada empresa, sino que por el contrario debería mantener aspectos rígidos que le dieran una mayor cobertura al indicador.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acevedo, R. y Franco, J. (1979). Técnicas de documentación e investigación II. Caracas: Universidad Nacional Abierta.
- Ander-Egg, E. (1969, 3ª Ed.). Introducción a las Técnicas de Investigación Social. Buenos Aires: Humanitas.
- Boardman, A./VenAmCham (Octubre 2003). Uso del Análisis de Costo- Beneficio Social para medir la Responsabilidad Social Corporativa. Responsabilidad Social Empresarial en las Américas. (1) 44-55.
- Centro Empresarial de Inversión Social y El Pacto Global (2004). La Responsabilidad Social Empresarial: una prioridad del mundo empresarial moderno. Paraguay: CEDIS.
- Centro Mexicano para la Filantropía. (1995). Memoria del primer Foro Trinacional sobre Inversión Social. México: CEMEFI
- Comisión de las Comunidades Europeas (2001). Libro Verde. Bruselas.
- Cox S, y Dupret X. (Sin fecha), La Responsabilidad Social Corporativa como aporte a la ética y probidad pública. Chile
- Garriga E. y Melé D. (2004). Corporate Social Responsibility Theories: Mapping the Territory. Journal of Business Ethics, 53, 51-71.
- Global Reporting Initiative. (2000). Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad sobre Actuaciones Económicas, Medioambientales y Sociales de la Empresa. Estados Unidos de América: GRI
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003, 3ª Ed.). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill.

- Instituto Nacional de Estadística y Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2003). Índice y Entorno del Desarrollo Humano en Venezuela 2002. Caracas: La Galaxia.
- **Machado, C., Berti, Z. y Caraballo L. (2002). Balance Social para la Empresa Venezolana. Modelo de la Fundación Escuela de Gerencia Social (FEGS). Caracas: Alianza Social VenAmCham.**
- Méndez, C. (2003). Responsabilidad de Empresarios y Empresas en Venezuela durante el Siglo XX. Caracas: Gráficas Acea
- OCEI y PNUD. (1999). Índice y Entorno del Desarrollo Humano en Venezuela 1998. Caracas: CDB publicaciones.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT), Asociación Nacional De Industriales (ANDI), Cámara Junior de Colombia Capítulo Antioquia. (2001). Manual de Balance Social Versión Actualizada. Medellín, Colombia: Gráficas Pajón.
- PETRÓLEOS DE VENEZUELA (PDVSA) y CIED (2001). Responsabilidad Social Empresarial en las Américas. Caracas: Fondo Editorial del Centro Internacional de Educación y Desarrollo (FONCIED)
- PNUD (2000). Informe sobre Desarrollo Humano. Madrid, Barcelona, Mexico: Ediciones Mundi-Prensa.
- Sabino, C. (1992). El Proceso de Investigación. Caracas: Textos Agora.
- Salkind, N. (1998, 3ª Ed.). Métodos de Investigación. México: Prentice Hall.
- VenAmCham (2004). Inversión Social Empresarial: Instrumento para la Sostenibilidad. Principios y Prácticas. Caracas: Alianza Social VenAmCham.
- VENAMCHAM y FECS (2000). Responsabilidad Social Empresarial en Acción. Caracas: Alianza Social VenAmCham.

### World Wide Web y Textos Electrónicos

- Balance Social (2002). Balance Social en el Mundo. Homepage, Consultado el día 19 de Noviembre de 2003 de la World Wide Web: <http://www.balancesocial.com/legislacion.htm>)
- Pacto Mundial, (Sin fecha). ¿Qué es Pacto Mundial de las Naciones Unidas?. [Homepage] Consultado el día 25 de Septiembre de 2004 de la World Wide Web: <http://www.pactomundial.org/index.asp?MP=4&MS=1>
- Centro Empresarial de Inversión Social CEDIS (2002). El Balance Social: Una Necesidad para la Sostenibilidad Corporativa. [Homepage] Consultado el día 12 de Febrero de 2003 de la World Wide Web: <http://www.cedis.org.pa/balance.asp>
- Centro Mexicano para la Filantropía. (2003). Responsabilidad Social Empresarial. [Homepage] Consultado el día 12 de Febrero de 2003 de la World Wide Web: [http://www.cemefi.org/index.cfm?page=CEM\\_RSE](http://www.cemefi.org/index.cfm?page=CEM_RSE)
- Chacón, C. (2002). Libro Verde de la responsabilidad social de las empresas. [Online] Consultado el día 12 de Febrero de 2003 de la World Wide Web: [http://www.mesd.net/sec.asp?id\\_link=70&id\\_up=69](http://www.mesd.net/sec.asp?id_link=70&id_up=69)
- Education Fund, Business for Social Responsibility BSR (2003). Etica Empresarial. [Online] Consultado el día 10 de Agosto de 2004 de la World Wide Web: [http://www.accionrse.cl/home/doc\\_etica.html](http://www.accionrse.cl/home/doc_etica.html)
- Fundación Escuela de Gerencia Social FECS (2002). Fundación Escuela De Gerencia Social. [Homepage] Consultado el día 15 Febrero 2003 de la World Wide Web: <http://www.gerenciasocial.org.ve/fundacion/presentacion.htm>
- IBASE (2003). Balance Social Anual IBASE. [Homepage] Consultado el día 10 de Octubre de 2003 de la World Wide Web: <http://www.balancosocial.org.br/media/BSmodeloESPANOL2003.pdf>
- Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (2004). Casos Internacionales y Nacionales: Recopilación de Buenas Prácticas sobre Responsabilidad Social Empresaria. [Homepage] Consultado el día 10 de Octubre de 2004 de la World Wide Web: <http://www.iarse.org/site/downloads/publicaciones/buenaspracticass.pdf>

- Instituto ETHOS (2003). Empresas usando o Guia de Elaboração do Balanço Social [Homepage] Consultado el día 10 de Octubre de 2003 de la World Wide Web: [http://www.ethos.org.br/docs/conceitos\\_praticas/guia\\_relatorio/default.htm](http://www.ethos.org.br/docs/conceitos_praticas/guia_relatorio/default.htm)
- Olabe, A. (2002). Indicadores de Sostenibilidad en el ámbito de la Responsabilidad Social en la empresa. [Online] Consultado el día 10 de Octubre de 2003 de la World Wide Web: [http://www.grupcies.com/sec.asp?id\\_link=97&id\\_up=78](http://www.grupcies.com/sec.asp?id_link=97&id_up=78)
- Organización Internacional del Trabajo (2002). Manual de Balance social.Capítulo I. La empresa y su responsabilidad social [Homepage] Consultado el día 10 de Octubre de 2003 de la World Wide Web: <http://www.oitandina.org.pe/publ/peru/balsol/cap1.html>
- Porto, N. (2003). La Contabilidad y la Responsabilidad Social: El Desarrollo de las Personas. [Online]. Consultado el día 14 de Octubre de 2004 de la World Wide Web: [http://psicondec.rediris.es/ACAPI/curriculum-neli/Publicaciones/ACODI\\_VIGO\\_2003.pdf](http://psicondec.rediris.es/ACAPI/curriculum-neli/Publicaciones/ACODI_VIGO_2003.pdf).
- Red Puentes RSE (2003). Herramientas RSE. [Homepage] Consultado el día 25 de Septiembre de 2004 de la World Wide Web: [http://www.redpuentes.org/centro\\_de\\_recursos/herramientas\\_rse](http://www.redpuentes.org/centro_de_recursos/herramientas_rse).
- Santander Central Hispano (2002). Memoria de Responsabilidad Social Corporativa [Online] Consultado el día 10 de Agosto de 2004 de la World Wide Web: [http://www.nebrija.com/responsabilidad-social/docs/Memorias\\_Sostenibilidad/SCH%20%20MS%202002.pd](http://www.nebrija.com/responsabilidad-social/docs/Memorias_Sostenibilidad/SCH%20%20MS%202002.pd)
- Semper, J. (Sin fecha). La "Caux Round Table": Principios Para las Empresas. [Homepage] Consultado el día 25 de Octubre de 2004 de la World Wide Web: <http://www.jussempere.org/Inicio/Recursos/Actividad%20Corporativa/Resources/Principioscastellano.pdf>
- The Institute of Social and Ethical AccountAbility (2004). About us. [Homepage] Consultado el día 18 de Septiembre de 2004 de la World Wide Web: <http://www.accountability.org.uk/aboutus/default.asp>
- VenAmCham (2002). Balance Social para la empresa Venezolana. [Homepage] Consultado el día 10 de Octubre de 2003 de la World Wide Web: [http://www.venamcham.org/Alianza/alianza\\_balance.htm](http://www.venamcham.org/Alianza/alianza_balance.htm)

## ANEXO A

### **CRONOLOGÍA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA PERSPECTIVA HISTÓRICA DE VENEZUELA**

#### **Fundación de Entidades Bancarias y sus acciones de Responsabilidad Social**

- 1883: Fundación del Banco Carabobo por Domingo Olavarría.
- 1886: Fundación del Banco de Maracaibo por Henry Lord Boulton y Juan Rolh.
- 1890: Fundación del Banco de Caracas por Henry Lord Boulton y Juan Rolh.
- 1893: Fundación de La Cámara de Comercio de Caracas.
- 1925: Fundación del Banco Venezolano de Crédito por Enrique Pérez Dupuy.
- 1926: Fundación del Banco de Mercantil y Agrícola por Francisco Guzmán Alfaro.
- 1943: Fundación del Banco Industrial de Venezuela.
- 1944: Establecimiento de la Junta de Fomento de la Producción Nacional.
- 1954: Fundación del Banco Unión por Salvador Salvatierra.
- Fundación del Banco del Caribe por Nazri David Dao.
- 1955: Fundación del Banco Provincial de Venezuela por el grupo francés Credit Lyonnais y un grupo de inversionistas venezolanos.
- 1960: Creación del Banco Hipotecario de la Vivienda Popular (lo que derivó en el Banco La Guaira en 1987).
- 1963: Fundación de CAVENDES, Banco de inversión creado con aportes de la Corporación Venezolana de Fomento, Shell de Venezuela, La Electricidad de Caracas, Cementos Carabobo, entre otros.
- 1971: Se crea la Fundación Banco de Venezuela creada por el Banco de Venezuela, con el propósito de desarrollar un plan de jubilación, un plan de vivienda y otorgar créditos educativos para los empleados.

1983: La Sociedad Financiera Cavendes, liderada por Luis Vallenilla, funda la Fundación Cavendes dedicada al problema nutricional del país.

1985: Nace la Fundación Cultural Orinoco, vinculada a la institución financiera Orinoco, para canalizar actividades culturales en la Ciudad de Guayana.

1987: La familia Guruceaga, fundadores del Banco Principal, fundan la Fundación Principal que se dedica a la salud.

Se crea la Fundación Banco Latino que se dedicó a otorgar patrocinios culturales y editar libros.

1988: Se crea la Fundación Banco Mercantil con el programa “Ponle Cariño a Tu Colegio”; la serie editorial “Estados de Venezuela”; el programa cultural “Llevar la camerana hasta el último rincón de Venezuela”; el mantenimiento de la Coral Mercantil; la curaduría de la colección de arte y el fondo de aportes y patrocinios.

1991: Fundación de Banesco por Juan Carlos Escotet, que luego de la crisis financiera de 1994 absorbe el Banco Unión y el Banco Federal de Nelson Mezerhane.

1994: Aparece como nuevo actor BANESCO, realizando contribuciones financieras a organizaciones asistenciales y educativas como ACUDE, FUNDANA, Hospital Ortopédico Infantil y Fe y Alegría.

La Fundación Provincial amplía su acción con el “Proyecto Papagayo” para desarrollar un programa de educación en valores en escuelas públicas.

1996: El grupo financiero Cavendes, crea la Fundación Prodefensa del Patrimonio Nacional (FUNDAPATRIA), para promover la responsabilidad nacional del empresario y asegurar que permanezcan en manos de la economía privada venezolana las empresas criollas.

### **Responsabilidad Social a partir de la Explotación Petrolera (1900-1930)**

1913: Creación del primer campo petrolero para los trabajadores (Mene Grande, Estado Zulia)

1917: La Electricidad de Caracas establece un reglamento de condiciones de Seguridad, que estipulaba la figura de pensión para amparar los trabajadores incapacitados.

- Desarrollo de un plan sanitario para enfrentar el paludismo con la cooperación de la Fundación Rockefeller.
- 1920: Fundación de un dispensario y un centro cultural para la comunidad alrededor de la fábrica de cementos de Carlos Delfino.
- 1926: Apertura en el país de la Fundación Rotaria
- 1928: Apertura del Hospital Caribbean en Mene Grande (Zulia) por la Caribbean Petroleum Company.
- 1929: Donación de terreno para la construcción del Instituto Benéfico Simón Rodríguez para atender a niños pobres y desnutridos con el programa “Gota de Leche” por el Ing. Oscar Machado (Gerente General de la Electricidad de Caracas)
- 1930: Creación del Ministerio de Sanidad y Asistencia Social.

### **Los Primeros Servicios Sociales Empresariales y las Fundaciones de Empresarios (1930-1960)**

- 1932: Luis Bigott funda la Urbanización Bigott con escuela y comedor para los hijos de sus trabajadores.
- 1934: Creación de Eugenio Mendoza y Cía.
- 1936: Promulgación de la Constitución de 1936 que estableció las bases del Estado benefactor, garantizando la libertad de trabajo e industria, los derechos sociales y protección laboral, lo que derivó en la reforma de la Ley del Trabajo y la creación del instituto encargado para el seguro social obligatorio.
- Luis Bigott dona un terreno en Maripérez para edificar el Instituto de Ciegos y Sordomudos Simón Bolívar y hace llegar al Presidente Eleazar López Contreras un plan de instrucción pública.
- 1938: Se decretó la participación de los trabajadores en las utilidades, que luego se incorporó a la Ley Laboral.
- 1940: Diego Cisneros funda la Embotelladora Pepsi Cola.
- Alejandro Hernández funda Industrias Pampero.

- 1941: Lorenzo Mendoza Fleury funda Cervecería Polar.
- 1942: Se sanciona la ley de Impuesto Sobre la Renta, que permitiría al Estado financiar la actividad económica al participar en la renta petrolera.
- 1943: Empresas Mendoza crea el “Servicio Social Mendoza”, el primer servicio de trabajo social en Venezuela.
- Henrique Otero con su hijo Miguel otero Silva fundan el diario Nacional.
- 1944: Fundación de Fedecámaras, para responder a un proceso de modernización y representación del sector privado.
- 1946: Lorenzo Mendoza adquiere terrenos adyacentes a su planta cervecera para la edificación de viviendas para sus trabajadores y realiza actividades deportivas y culturales para la comunidad.
- 1947: La Electricidad de Caracas firma el primer contrato colectivo, que incluía los beneficios otorgados a los obreros hasta el momento y un régimen de pensiones que excedía los requerimientos de la ley.
- El grupo de Empresas Mendoza crea la Financiadora Inmobiliaria Nacional (FINCA), para la adquisición de vivienda por parte de los trabajadores.
- La oficina social de Cementos La vega crea una escuela para niñas huérfanas.
- La Fábrica de Papel Maracay ofrecía orientación a los empleados para cambiar hábitos alimentarios, actividades para el tiempo libre del trabajador y su familia y educación para evitar accidentes laborales.
- Carlos Stelling funda Cementos Carabobo
- 1948: Josefa Gómez de Delfino crea la Fundación Carlos Delfino, para atender a los hijos de los obreros y empleados de las fábricas.
- Enrique Machado Zuloaga funda Siderúrgica de Venezuela (SIVENSA)
- 1949: Se crea el Consejo Interamericano de Educación Alimentaria (CIDEA) con la participación de la Fundación Rockefeller que a su vez trajo un equipo de profesionales para trabajar en contra el paludismo y la anquilostomiásis y en la comisión reestructuradora del Ministerio de Sanidad y Asistencia Social.
- William Phelps crea la Fundación Phelps para actividades de corte naturalista, conformando una colección ornitológica hoy en día reconocida internacionalmente.

1950: Alfredo Boulton crea la Fundación John Boulton para la investigación histórica y el resguardo del patrimonio histórico.

Hans Neumann funda Pinturas Montana que se convierte posteriormente en la Corporación Industrial Montana (Grupo Corimón).

Enrique González Gorrondona funda la empresa pasteurizadora Silsa.

1951: Eugenio Mendoza y su esposa Luisa Rodríguez crean la Fundación Eugenio Mendoza para la ayuda de la infancia, a la agricultura y a la cultura. Luego se dedicó a la atención directa a niños mediante la instalación de los jardines de infancia “Luisa Goicotea” en Caracas y “Eugenio Andrés Mendoza” en Maracaibo.

1952: La empresa Shell de Venezuela crea el “Servicio Shell para el Agricultor”, que se dedicaba a la asistencia técnica a los agricultores (era una forma respuesta de la industria petrolera a las acusaciones de ser culpable del abandono de la agricultura).

1954: La familia Stelling en Carabobo crea la Fundación “Luisa Cáceres de Arismendi”, destinada a actividades de filantropía y el patrocinio de la construcción del hospital de Niños de Valencia.

1955: La Fundación Sears, que representaba el esquema de filantropía empresarial más generalizado entre las fundaciones norteamericanas en ese momento, otorga donativos a obras de caridad.

1956: Los hermanos Beloso de Maracaibo, crean la Fundación Beloso, para trabajar por la infancia y por personas de tercera edad.

Se formaliza la “Oficina de Trabajo Social de la Electricidad de Caracas” con la instalación de una casa comunal y un teatro como centro de recreación.

Creole Petroleum Corporation crea la “Fundación Creole” que otorgaba créditos para el desarrollo del campo y la educación superior. Por otra parte editaba la revista institucional “El Farol” con artículos de interés general y en el ámbito interno de la empresa, en ese año estableció formalmente un servicio médico exclusivo para los trabajadores.

Se inaugura la sala de Exposiciones Mendoza de la Fundación Eugenio Mendoza, la primera sala de Arte Contemporáneo en el país.

1957: Se crea la Asociación Venezolana de Ejecutivos (AVE) iniciativa de Oscar Machado Zuloaga, como espacio de encuentro y organización de seminarios donde se gestaron importantes proyectos de ayuda social como el Dividendo Voluntario a la Comunidad, Venezuela Competitiva, entre otras.

1958: Se crea la Oficina Central de Coordinación y Planificación.

Un grupo de empresarios fundan Pro-Venezuela, presidida por Alejandro Hernández bajo el lema “Compre venezolano”, enfocados hacia la defensa de los intereses de los productores venezolanos y de la cultura venezolana.

Para enfrentar el problema de déficit de viviendas, se funda la “Fundación Vivienda Popular” por iniciativa del empresario Eugenio Mendoza, con apoyo de 60 empresas y 40 personas.

Sánchez & Cía, del sector ferretero, crea la “Fundación Sánchez”, dedicada fundamentalmente a los trabajadores de la empresa mediante un plan de jubilación, plan de vivienda y un concurso de productividad.

Quince de las fundaciones existentes promueven la creación de la “Federación de Instituciones Privadas de Atención al Niño” (FIPAN).

1959: Se crea la “Fundación Shell” con los departamentos de agricultura y educación

Se crea la “Fundación Neuman”, por los hermanos Lotar y Hans Neuman con la finalidad de trabajar en la educación y la cultura. El Instituto de Asesoramiento Educativo (INDASE) y el Instituto de Diseño Neuman (1964) fueron unas de las iniciativas de esta fundación.

### **La Reacción de los Empresarios como Promotores Sociales Activos (1960-1970)**

1960: Un grupo de empresarios nacionales (Zuloaga, Machado, Vollmer, Rodríguez Delfino, Tinoco, Mendoza, Sánchez, etc.) crean el Instituto Venezolano de Acción Comunitaria (IVAC) para apoyar la organización y capacitación de comunidades rurales

Se crea la Corporación Venezolana de Petróleo.

Se promulga la Ley de Reforma Agraria.

Nelson Rockefeller impulsa la creación del Consejo de Bienestar Social para realizar estudios sobre los futuros asentamientos campesinos de la Reforma Agraria.

Ford Motor Company abre operaciones en Valencia como principal empleadora.

La Philip Morris se asocia con la Tabacalera Nacional, para revertir la situación de importación de los cigarrillos que se consumían en el país.

Se crea la empresa Venezolana Empacadora Oscar Mayer en Cagua.

1961: Creación de la Organización de Países Exportadores de Petróleo (OPEP).

Se promulga la Ley de “no más concesiones” y el desarrollo de empresas del Estado como la Corporación Venezolana de Guayana y la Siderúrgica del Orinoco, y políticas de sustitución de importaciones, descentralización industrial y el desarrollo de la administración descentralizada.

1962: Cervecería Polar, crea la Asociación El Puntual, destinada a educar a los hijos de los trabajadores y familiares.

1963: Se realizó el primer Seminario Internacional de Ejecutivos, en Maracay.

Cigarrera Bigott inicia acciones sociales de asesoría y capacitaciones a productores agrícolas.

1964: Se crea el Dividendo Voluntario a la Comunidad, por un grupo de empresas convocadas por Eugenio Mendoza.

Alberto Vollmer dona 31 hectáreas a la Universidad Católica Andrés Bello y la Casa de la Hacienda Montalbán a la Conferencia Episcopal Venezolana (CONFEP).

Carlos Beracara (Cadena de zapatos REX, Selemar y Más por Menos) promueve la Asociación Venezolana de Padres con Niños Excepcionales (AVEPANE).

La Cámara de la Industria Farmacéutica crea la Fundación José María Vargas para apoyar investigaciones científicas, publicaciones y becas.

1965: Ingeborg Blohm funda el Instituto de Rehabilitación Vocacional y Adaptación Social Industrial Venezolana de Buena Voluntad, ofreciendo entrenamiento laboral a personas con impedimentos físicos.

Surgió la Asociación Civil Crédito Educativo (Educrédito) por las fundaciones Sanchez, Creole y Shell.

Se funda el Instituto de Estudios Superiores de Administración (IESA) bajo el liderazgo de Carlos Lander Márquez acompañado por 42 participantes de la Asociación Venezolana de Ejecutivos (AVE).

Se crea la Fundación Vollmer.

1966: Viasa crea la fundación Viasa por Oscar machado Zuloaga para otorgar becas para estudios de aviación.

Se crea la Fundación Ricardo Zuloaga para otorgar becas a los hijos de los trabajadores de la Electricidad de Caracas.

1970: Se inicia la construcción de la Fundación Universidad Metropolitana, en la que participan los empresarios Oscar Machado y Gustavo Vollmer.

Se gesta la Fundación para el Desarrollo de Actividades Socio- económicas (FUNDASE) promovida por Morris Curiel (distribuidora de licores).

Se inaugura la Fundación Museo del Transporte a partir de colecciones personales de importantes empresarios.

Se crea la Fundación Rafael Vega.

Se crea la Fundación Analada y Armando Planchart.

### **El Estado se convierte en el mayor Inversor en Materia Social (1970-1980)**

1971: Se inaugura la Fundación Paternidad Responsable creada por Ivan Lansberg, Hans Neumann, Nicomédes Zuloaga, entre otros para financiar actividades de planificación familiar.

Se crea la Fundación Centro Médico La Trinidad.

Se cancela el Tratado Comercial con Estados Unidos.

1972: Se crea la Fundación para el Servicio para el Agricultor (FUSAGRI) con la participación de 9 empresas y 5 fundaciones.

1973: Se funda EDUCATEL como una alianza entre empresas y Estado para desarrollar programas infantiles.

Se firma el Acuerdo de Cartagena con la entrada de Venezuela al Pacto Andino.

1974: Se crea el Fondo de Inversiones de Venezuela (FIV).

Se crea el Fondo de Desarrollo Agropecuario.

Se crea el Fondo de Desarrollo Industrial.

Se crea la Corporación de Desarrollo de la Pequeña y Mediana Industria (CORPOINDUSTRIA).

Se nacionaliza la industria del Hierro.

Se realiza la Primera Reunión de Fundaciones y Empresarios de América, organizada principalmente por la Fundación Mendoza, con el apoyo de fundaciones internacionales tales como (IAF), Rockefeller, etc.

1975: Se nacionaliza la industria petrolera mediante empresas operadoras (Lagoven, Corpoven, Maraven) regidas por la casa matriz Petróleos de Venezuela (PDVSA).

Se crea la Fundación para la Defensa de la Naturaleza (FUDENA) para la investigación y el manejo de áreas protegidas, antecediendo la creación del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales Renovables (1977).

1976: El Grupo Sivensa a cargo de Machado Zuloaga, crea la Fundación Metalmecánica para la Capacitación Industrial (FUNDAMETAL) como un programa de capacitación técnica para sus empleados.

Se funda el Grupo Santa Lucía, iniciativa promovida por Hans Neumann, Gustavo Vollmer y Andrés Duarte, entre otros, para pensar en los asuntos públicos y el desarrollo del país.

1977: Cervecería Polar crea la Fundación Polar para trabajar en la creación de modelos que permitan solucionar problemas significativos en la sociedad.

### **El Boom de las Fundaciones Corporativas (1980-1990)**

1980: Creación de la Asociación Cultural para el Desarrollo (ACUDE) en 1980 como un programa nacional de alfabetización ideado por Monseñor José Joaquín Salcedo y

financiado por el Banco Consolidado, la Electricidad de Caracas, el Banco Latino y Gustavo Cisneros.

Aparición de la Fundación Banco Cosolidado la cual se plantea como objetivos, darle estructura a la actividad filantrópica que venía realizando a título individual José Álvarez Stelling, e incrementar los patrocinios culturales que hacía la tarjeta de crédito American Express. La fundación recibía aportes de las empresas del Grupo Consolidado para dedicar esfuerzos a la cultura nacional.

Se crea el Grupo Roraima, representado por Marcel Granier, Luis Vegas Benedetti, Philippe Erard y Gustavo Roosen.

SIDOR inicia un programa de medicina ocupacional para sus trabajadores e inaugura una sala de arte en Puerto Ordaz.

El Grupo Corimon desarrolla la estrategia de voluntariado hacia la comunidad “Gente de Trabajo que Trabaja por la Gente”.

Se establece la Comisión Coordinadora de Investigación de Alimentos y Nutrición, integrada por el Instituto Nacional de Nutrición y el Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Tecnológicas (CONICIT).

Se crea el Instituto Venezolano de Investigaciones Científicas (IVIC).

Se abre la Universidad Simón Bolívar.

Se crea la Cámara Venezolana de Empresas de Alimentos (CAVIDEA).

En el marco de su compromiso ambiental, PDVSA a través de sus filiales, da origen a la serie “Cuadernos Lagoven en la Pantalla” y la campaña “Cuidar es Querer”. Maraven patrocina el programa de televisión “Dimensión” sobre ciencia, arte, naturaleza y tecnología.

1981: Se realizó la II Reunión Internacional de Fundaciones y Empresarios.

PDVSA inicia una política de desarrollo urbano, para desechar el concepto de campamento petrolero sin desmejorar la calidad de vida de los trabajadores y de la comunidad vecina.

1982: Se crea la Fundación Bigott, actuando en la cultura popular, con la promoción de grupos culturales como “Vasallos del Sol”; un fondo editorial con publicaciones

sobre tradiciones, festividades y arte popular; una serie de documentales para televisión y radio llamados “Encuentro Con” y la revista institucional “Bigott”.

El DVC inicia la ejecución del Programa “Escuelas Rurales”, que consistió en construir escuelas en zonas rurales del país donde no existían, estableciendo un mecanismo de identificación de las empresas patrocinantes en cada escuela.

En el marco de actuación de la DVC, la empresa Procter & Gamble lidera el programa “Una Escuela en cada Rincón de Venezuela”.

Aparece la Fundación Carlos Julio D’Empaire, creada por el empresario del mismo nombre, para contribuir financieramente con asociaciones educativas y sociales.

La Fundación Banco Provincial inaugura una sala de exposiciones de Artes Plásticas.

Ivan Darío Maldonado, crea la Fundación Inlaca para realizar investigaciones sobre el sector agropecuario y editar publicaciones.

Se inaugura el Museo de Los Niños como fundación privada.

1983: La fundación CAVENDES elabora las “Guías de Alimentación para Venezuela” y las “Guías de Alimentación para la Escuela” que fueron la base de una estrategia nacional de capacitación de docentes en alianza con el Centro Nacional de Mejoramiento de Educación para la Ciencia (CENAMEC) y con el Instituto Nacional de Nutrición.

1984: La fundación CAVENDES promueve la Unidad de Investigación de Nutrición Clínica en la Universidad de Carabobo.

Las Industrias Lácteas (INDULAC) formaliza el departamento de bienestar social con servicios de: becas de estudio para hijos de empleados; talleres laborales para esposas de trabajadores; comedor y consultas de nutrición; fondo cooperativo de sangre; actividades culturales y coral; y apartamentos para uso vacacional de beneficios a los empleados.

CANTV crea la Fundación CANTV, fundación cultural dedicada a las artes plásticas que organizó las exposiciones en la Sala CANTV.

Se crea el Centro para la Divulgación del Conocimiento Económico (CEDICE), que divulga la libertad económica y la iniciativa empresarial mediante eventos,

comunicaciones, dotación de textos, programas, cursos y seminarios, entre otras actividades.

Se inicia la investigación realizada por el IESA “El Caso Venezuela: una ilusión de armonía”, financiada y publicada por el Grupo Polar.

La Fundación Carlos y Alegría Beracasa es creada para ayudar a jóvenes solistas. Diseñó el programa “Música para Niños”, que consistió en llevar a niños de escuelas básicas oficiales a las instalaciones del Teresa Carreño.

Aparece la Fundación Mozarteum Venezuela financiada por la Organización Cisneros con el objetivo de promover la música a través de conciertos, charlas, cursos, ensayos abiertos, etc.

La Fundación Cisneros desarrolla el programa Actualización de Maestros en Educación (AME), que consiste en desarrollar habilidades docentes y actualización de conocimientos de maestros de escuelas básicas en varios países latinoamericanos.

1985: El grupo Latinoamericana de Seguros, crea la Fundación Latinoamericana de Seguros (FUNDASEGUROS), que se dedicó a apoyar a los trabajadores, desarrolló un microprograma de radio sobre temas familiares que complementaba con la distribución de folletos en el Hospital J.M. de los Ríos y en la Maternidad Concepción Palacios.

Surgió la Fundación Santa Cruz para la atención del barrio Santa Cruz del Este de Caracas. Iniciativa de el grupo Latinoamericana de Seguros.

Se realiza otra Reunión Internacional de Fundaciones y Empresarios, en República Dominicana, donde participaron por Venezuela Luisa Mendoza de Pulido por la Federación de Fundaciones Privadas y Gustavo Cisneros por la Organización Cisneros.

1986: La Fundación Eugenio Mendoza diseña el Programa de Apoyo a los Centros de Atención y Aprendizaje Infantil (CEDAIN), dedicado al apoyo técnico de centros infantiles para atención no convencional.

La Fundación Eugenio Mendoza crea el Programa de Apoyo a la Microempresa, recibiendo apoyo financiero en calidad de préstamo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en alianza con el Banco de La Guaira y el Banco de Venezuela.

Se realiza la Primera Exposición Nacional de Fundaciones Privadas para mostrar la presencia empresarial en los temas sociales.

1987: Se crea la Fundación Sivensa y lleva a cabo un programa de becas de postgrado nacionales e internacionales para los mejores estudiantes del país.

Aparece la Fundación Alberto Vollmer para organizar los archivos familiares y velar por la colección Alfredo Boulton.

1988: Del grupo Latinoamericana de Seguros, surge la Fundación Progreso que trabajó con la capacitación en materia de prevención de accidentes vitales y con el programa de patrulleros escolares que se realizaba en escuelas públicas.

Se crea la Fundación Cultural 5 con el objeto de adquirir programación cultural al servicio del canal estatal Televisora Nacional (TVN-Canal 5). Las fundaciones integrantes del proyecto eran: Fundación Banco Consolidado, Fundación Neumamm, Fundación Banco de Venezuela, Fundación Cordillera, empresas Tamayo y Cía. y Lagoven.

1989: Aparece en Carúpano, la Fundación Proyecto Paría, que fue impulsada por la empresa Corpomedina. El interés corporativo de la empresa era la instalación de un complejo turístico en la zona y promover un desarrollo sostenible de la población a partir de iniciativas de fortalecimiento de un red educativa, de salud y de fomento microempresarial.

Surge la Fundación Carlos Stelling para otorgar becas y equipos de salud.

La Fundación Polar presenta el Diccionario de Historia de Venezuela, producto de una década de investigación de cientos de académicos y de la cual la institución entrega un ejemplar a toda la Red Nacional de Bibliotecas Públicas.

### **La Liberalización Económica cambia el mapa de la Inversión Social en Venezuela (1990-2000)**

1990: Se organiza el “Seminario Cultural e Imagen Corporativa”, con el apoyo de la Fundación Museo de Arquitectura, Fundación Smurfit Carton de Venezuela,

Fundación Eugenio Mendoza, Sivena, Banco de Venezuela, Fundación Banco Consolidado, Banco Unión, Grupo Corimon e IBM.

Industrias Mavesa formaliza su actuación social en el campo cultural con el “Proyecto Cultural Mavesa” dirigido a la promoción de la guitarra y con la producción de micros de televisión sobre actividades agropecuarias.

La Cámara Venezolana de Empresas Aseguradoras crea la Asociación para la Prevención de Accidentes Viales (PREVEA), que realizó una campaña educativa y preventiva.

La Cámara Venezolana del Medicamento y la Cámara de la Industria Farmacéutica, crean la Fundación Farmacias de la industria Farmacéutica (FUNDAFARMACIA), con el propósito de instalar farmacias sociales en iglesias, ambulatorios y centros comunitarios para garantizar los productos a menor precio.

1991: Empresas Polar organiza las I Jornadas Latinoamericanas de Bienestar Social en la industria.

La fundación CAVENDES prepara las “Monografías de Alimentación para Venezuela”.

La Federación de Fundaciones Privadas organizó la “II Exposición de Fundaciones Privadas”.

Central La Pastora crea la Fundación Central La Pastora para apoyar a sus trabajadores y a la comunidad.

Fueron promovidas las fundaciones Banco de Maracaibo y Previsora para acciones de corte cultural.

Seguros Nuevo Mundo y CENAMEC inician el proyecto de “Matemática Divertida” para la enseñanza de matemáticas utilizando como instrumento la radio, que se complementaba con suministros de cajas escolares con los materiales de apredizaje.

1992: Varias empresas crea el Centro Nacional para la Competitividad, Venezuela Competitiva. Con el propósito de divulgar la competencia como estrategia.

La Fundación Polar participa como miembro en la Delegación Nacional de Venezuela ante la Conferencia Mundial de Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y Desarrollo en Río de Janeiro.

La Fundación Tamayo desarrolla el “Proyecto Taguay” con un programa de becas, patrocinio de concursos de niños y jóvenes solistas; y el “Proyecto Sábila” en el Estado Aragua, para la organización de los productores, la caja rural de ahorro y crédito, entre otros.

PDVSA, crea la Fundación Zumaque para estudios e iniciativas de desarrollo rural.

1993: La Fundación Sivensa reorienta su actividad y crea la Cátedra Fundación Sivensa para la promoción de valores de trabajo y ética empresarial.

PDVSA crea la Fundación Palmichal que desarrolla programas de recuperación de cuencas hidrográficas y reforestación.

El diario El Universal crea la Fundación Andrés Mata para la conservación documental del diario.

Aparece la Fundación Cementos del Caribe con el proyecto de educación ambiental “Vivamos Mejor”, que además realiza donaciones de sus productos a organizaciones comunitarias y organiza el voluntariado dentro de la escuela.

Cauchos Pirelli inicia su acción cultural con el I Salón de Jóvenes Artistas Pirelli en el Museo de Arte Contemporáneo de Caracas.

El Dividendo Voluntario para la Comunidad inicia el “Aporte Voluntario por Nómina” (AVN).

1994: PDVSA crea la Fundación Las Isletas (FUNDAISLETAS) para proyectos de infraestructura y mejoramiento de la calidad educativa.

Empresas Polar inaugura en Antemano el Centro de Atención Nutricional Infantil (CANIA).

1995: Se emprende una campaña audiovisual llamada “Alianza por una Venezuela sin Drogas” en la que participaban empresas, medios de comunicación y agencias publicitarias reconocidas.

El DVD inicia el proyecto “Escuelas de Excelencia” en alianza con la UCAB.

PDVSA establece una alianza técnica y financiera con la Fundación Interamericana, el llamado Convenio IAF-PDVSA, que se dedicó fundamentalmente a proyectos de desarrollo social y promoción de unidades productivas.

Corcoven inaugura la Sala Cultural para exposiciones y conciertos en la ciudad de Puerto La Cruz.

1997: CANTV crea el Fondo Social, especialmente dirigido a contribuir con la red de organizaciones que atienden niños y jóvenes en situación de riesgo social.

Aparece la Fundación Telcel para atender a niños y jóvenes de la calle.

Comienza el “Proyecto Pittier: Parque, Hombre y Cacao” entre la Fundación Tierra Viva y Philip Morris Internacional – Tabacalera Nacional, en el Parque Nacional ubicado en el Estado Aragua.

1998: Minera Las Cristianas (MINCA) en alianza estratégica con la Corporación Venezolana de Guayana, instala un centro de salud en la comunidad y desarrolla un proyecto de pequeña minería.

PDVSA lleva a cabo el proyecto “Desarrollo Armónico de Oriente (DAO)” y el proyecto “Desarrollo Regional de Occidente (DRO)” y de allí se derivaron convenios como “Desarrollo Integral de los estados Delta Amacuro, Monagas y Sucre (DELMOS)”.

1999: PDVSA estructuró “Voluntarios PDVSA” para coordinar aquellas iniciativas sociales que venían dándose con la participación de los trabajadores.

RCTV, Venevisión, Televen y la Conferencia Episcopal promueven la creación del canal de televisión cultural VALE TV.

La Asociación Civil para la Promoción de Estudios Sociales, financia la realización del estudio sobre pobreza que coordina la UCAB, publicando el documento “Pobreza: Un Mal Posible de Superar”.

Se crea la Fundación Cargill para canalizar las donaciones de sus productos y organizar el voluntariado corporativo.

La Cámara Venezolana Americana (VENANCHAM) crea para el área de responsabilidad social, el espacio de Alianza Social, a fin de responder a la

necesidad del trabajo conjunto entre las empresas extranjeras, el Estado y las organizaciones comunitarias.

La empresa americana CONOCO desarrolla su proyecto local “Proyecto Warao” en una comunidad indígena ubicada en su entorno operativo.

La empresa Noruega Statoil desarrolla un programa de capacitación de jueces en materia de derechos humanos en los estados donde opera.

## **ANEXO B**