



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
CARRERA: SOCIOLOGÍA

Trabajo de Grado
R.S.E EN VENEZUELA: ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE
EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADAS.

Tesista: Marbellys Lopes

Tesista: Marisela Montenegro

Tutor: José Naranjo

Caracas, 18 de Junio del 2007

DEDICATORIA:

A mis padres, por haberse sacrificado en pro de que sus hijas tuviéramos una excelente educación. Gracias por ser los padres que son, los quiero.

A mis hermanas, por ser mi apoyo y mis más severas críticas.
Míros y Mora, No hay distancia física que nos separe. Las quiero.

A Aya, por estar tan pendiente de los avances de la Tesis.

A Carlos Eduardo, por ser mi gran motivador y consejero. Gracias por comprender el ajeteo que un trabajo así conlleva.

A Nana y a Lorea por ser mis niñas

A mis amigos, por tenerme paciencia y ser mis otros hermanos.

A Marisela, por ser mi amiga desde el inicio de la carrera y por ser mi compañera de Tesis.

A Dios y a La Virgen, por no abandonarme.

MLG

A mis padres, que cada uno a su manera, siempre me han apoyado con esto o cualquier otro trabajo en mi vida.

A mis amigos y familia, que me escucharon y acompañaron; y a Daniel, que siempre siempre estuvo presente.

A Bells, por la paciencia, la amistad y el camino recorrido juntas.

A mis profesores, a quienes debo el entrenamiento.

A Gladys por su apoyo diario y a Teo, por estar siempre a mi lado y

A la música y los cuentos, y a aquellos con quien querían compartirla conmigo.

A Dios.

MMC

RECONOCIMIENTO

Debemos esta tesis gracias a la valiosa guiatura del Profesor Naranjo,
a la amabilidad y paciencia de cada uno de nuestros entrevistados Magda Montilla, y
Elizabeth Hernández.

A todos los profesores que de una u otra manera nos apoyaron en su realización

...y a nuestros 10 compañeros de sociología, por ser más que amigos, nuestra familia.

INDICE

LISTA DE TABLAS:	vi
LISTA DE GRÁFICOS	vii
RESUMEN	vii
INTRODUCCIÓN	9
<i>BREVE DESCRIPCIÓN DE CADA CAPÍTULO</i>	10
CAPITULO I:	12
ASPECTOS GENERALES Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	12
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	20
<i>OBJETIVO GENERAL</i>	20
<i>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</i>	20
<i>PREGUNTAS ESPECÍFICAS</i>	20
<i>JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN</i>	21
CAPÍTULO II:	22
MARCO DE REFERENCIA PARA LA INVESTIGACIÓN	22
<i>ANTECEDENTES</i>	22
MARCO CONTEXTUAL	27
<i>CVG- EDELCA, CARACTERÍSTICAS Y PROYECTOS</i>	27
<i>ELECTRICIDAD DE CARACAS, CARACTERÍSTICAS Y PROYECTOS</i>	35
CAPITULO III	43
BASES TEÓRICAS Y MARCO CONCEPTUAL:	43
<i>RESPONSABILIDAD SOCIAL, DEFINICIONES Y CONCEPTOS ASOCIADOS</i>	44
<i>RESPONSABILIDAD SOCIAL, APROXIMACIÓN A UN CONCEPTO</i>	47
<i>EMPRESA MODERNA: CONCEPTOS, IMPORTANCIA HISTÓRICA DEFINICIONES Y</i>	
<i>CLASIFICACIONES PERTINENTES</i>	55
<i>EMPRESA Y RSE</i>	58
<i>POR QUÉ LAS EMPRESAS REALIZAN GESTIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL:</i>	
<i>MARKETING SOCIALMENTE RESPONSABLE Y PERCEPCIÓN DEL CONSUMIDOR; UNA</i>	
<i>APROXIMACIÓN AL CASO VENEZOLANO</i>	65
<i>EVALUACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL</i>	68
ASPECTOS METODOLÓGICO	76
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	76

<i>CONSIDERACIONES GENERALES</i>	76
<i>TIPO DE INVESTIGACIÓN</i>	77
<i>INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN</i>	81
<i>VALIDACIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE USO</i>	83
CAPITULO IV	85
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	85
<i>CONCLUSIONES</i>	100
<i>RECOMENDACIONES</i>	103
BIBLIOGRAFÍA.....	105
HEMEROGRAFÍA	107
<i>E - BIBLIOGRAFÍA CONSULTAS CIBERNÉTICAS:</i>	108
ANEXO A: INSTRUMENTO DE MEDICIÓN	115
ANEXO B: RESULTADOS INSTRUMENTOS	132
ANEXO C: ENTREVISTAS EDC Y EDELCA	140
<i>ENTREVISTA EDC</i>	140
<i>ENTREVISTA EDELCA</i>	146

LISTA DE TABLAS:

Tabla 1: RSE América Latina, Europa y América del Norte	Pág.25
Tabla 2 Ciudadanía Corporativa	Pág. 46
Tabla 3 Tipos de Responsabilidad Social	Pág. 52
Tabla 4: Inversión Empresarial en Proyectos de RSE	Pág. 60
Tabla 5: Operacionalización de variables	Pág. 77
Tabla 6: Resultados de medición de categoría externa de la RSE	Pág. 84
Tabla 7: Resultados categoría Interna EDC- EDELCA	Pág. 89
Tabla 8: Resultados categoría Externa EDC- EDELCA	Pág. 90
Tabla 9: Porcentaje de cumplimiento de Responsabilidad Social	Pág. 94

LISTA DE TABLAS ANEXAS

Tabla A1: Dimensión Gestión de Recursos Humanos EDC	Pág.126
Tabla A2: Dimensión Salud y Seguridad en el Trabajo EDC	Pág.127
Tabla A3: Dimensión Gestión de Impacto Ambiental EDC	Pág.127
Tabla A4: Dimensión Comunidad EDC	Pág.128
Tabla A5: Dimensión Clientes, proveedores y consumidores EDC	Pág.129
Tabla A6: Dimensión Gestión de Recursos Humanos EDELCA	Pág.130
Tabla A7: Dimensión: Salud y Seguridad en el Trabajo EDELCA	Pág.131
Tabla A8: Dimensión: Gestión de Impacto Ambiental EDELCA	Pág.131
Tabla A9: Dimensión Comunidad EDELCA	Pág.132
Tabla A10: Dimensión Clientes, proveedores y consumidores EDELCA	Pág.133

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Capital Humano por Géneros	Pág.31
Gráfico 2: Nivel de conocimiento de empresas que ayudan a la comunidad	Pág. 61
Gráfico 3: Reconocimiento de las Empresas que realizan Responsabilidad Social	Pág. 63
Gráfico 4: Dimensión de Recursos Humanos	Pág. 85
Gráfico 5: Aprendizaje permanente, mejora de información/ comunicación	Pág. 86
Gráfico 6: Prácticas Responsables de contratación	Pág. 87
Gráfico 7: Gestión de Impacto Ambiental EDC- EDELCA	Pág. 88
Gráfico 8: Existencia de sistemas de ahorro de energía y reciclaje	Pág. 88
Gráfico 9: Dimensión Comunidad, EDC- EDELCA	Pág. 90
Gráfico 10: Donaciones y obras de beneficencia EDC- EDELCA	Pág. 91
Gráfico 11: Dimensión Clientes, proveedores y consumidores EDC- EDELCA	Pág. 93
Gráfico 12: Análisis transversal EDC-EDELCA	Pág. 95
Gráfico 13: Análisis transversal dimensión externa, EDC-EDELCA	Pág. 96
Gráfico 14: Análisis transversal dimensión interna, EDC-EDELCA	Pág. 94

RESUMEN

La Responsabilidad Social Empresarial (R.S.E) ha experimentado un acelerado crecimiento en los últimos años. Desde hace décadas la RSE ha tenido una importancia significativa en países desarrollados, pero recientemente y cada vez con más fuerza, en países latinoamericanos, ha ocupado rangos importantes logrando situarse en algunos casos como ejemplos de prácticas socialmente responsables.

En nuestro país, aunque de manera menos organizada, la RSE tuvo sus inicios por mera filantropía; sin embargo, de manera paulatina el empresariado se ha ocupado de aspectos que aquejan a las comunidades aledañas y a la población en general; adoptando para la medición de su gestión diversos modelos de evaluación de RSE,

En este trabajo, analizamos y comparamos diferentes tipos de empresas en el sector eléctrico en términos de RSE y sus componentes tanto internos como externos con el fin de obtener diferencias entre una y otra. La RSE, teóricamente no debería tener diferencias a la hora de aplicar sus lineamientos según el tipo de empresa, pero en la práctica sabemos que no es así. El estudio fue de tipo descriptivo comparativo, se elaboró un instrumento ad hoc , utilizando El Manual de Análisis de La Estrategia de Sostenibilidad de IZAITE (2006), como referencia, el cual está estructurado según las funciones empresariales de RSE más importantes, así como incorpora los nueve criterios establecidos en el Modelo EFQM; la recolección de información se basó un instrumento administrado a los ejecutores de líneas de responsabilidad en las empresas estudiadas, con el fin de obtener sus opiniones sobre su desempeño en tal materia.

Los resultados obtenidos en nuestra investigación, apuntan a la existencia de diferencias entre ambas gestiones de responsabilidad social estudiadas, siendo un caso de empresa pública y otro de naturaleza privada. Los resultados nos permitieron realizar comparaciones y consideraciones específicas que atañen la naturaleza de los casos estudiados, así como recomendaciones pertinentes.

INTRODUCCIÓN

La responsabilidad social ha sido una actividad que ha estado vinculada de manera tradicional a la gestión propia de los organismos del Estado, y posteriormente, con menor grado de participación, en las organizaciones civiles y religiosas de distintas naturalezas. Sin embargo, al nivel mundial y particularmente, en Venezuela han existido iniciativas privadas que se han aproximado a las actividades socialmente responsables a lo largo de los años y probablemente con posturas ante ellas muy cambiantes. Recientemente, las iniciativas en esta materia se han visto envueltas, de manera paralela, con un auge teórico de la responsabilidad social y por corrientes generadas principalmente por tres focos, Estados Unidos, Europa y el Cono Sur Latinoamericano (Argentina, Chile Uruguay). Estos tres grupos, apuntan a la mayor inclusión de la empresa privada en actividades de carácter que hasta el momento eran sólo reservadas a la gestión pública.

El objetivo fundamental de la empresa, en su estricto sentido mercantil, es el de producir ganancias con las actividades que realiza; y esto es válido tanto para las empresas privadas como para las públicas, dado que el beneficio de sus actividades se encontrarían destinadas en un caso al grupo de inversionistas que la poseen, y en el segundo al Estado que es el encargado de repartirlo o reinvertirlo para el bien de toda la población.

Siguiendo un poco en esta misma línea, podemos decir que hoy en día la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), de manera teórica, apunta hacia la percepción de que dicha actividad además de “hacer el bien”, constituye un buen negocio para la empresa que la ejecuta, ya que percibe múltiples beneficios por su rol dentro de la sociedad (Margota y

Jaime 2001. p 16). Sin embargo, una gran cantidad de gerentes empresariales perciben la Responsabilidad Social como caridad (Gómez Samper. 2004. p 15) en vez de percibirlo a su vez como una estrategia de negocio, dado que dicha gestión también se encuentra asociada como una ayuda para mejorar su imagen, captar atención y receptividad, etc.

Finalmente, se debe mencionar la creciente y cada vez más activa participación de los trabajadores de la empresa como actores fundamentales y ejecutores directos de los programas de responsabilidad social que lleva a cabo su empresa, volviéndose a su vez garantes de que dichas actividades se ejecuten y se multipliquen. Así pues, la política de responsabilidad social realizada por las empresas ha tomado un nuevo matiz, volviéndose punto de peso en la motivación que brinda una empresa a sus trabajadores.

BREVE DESCRIPCIÓN DE CADA CAPÍTULO

Cómo punto de partida, comenzamos nuestra exposición con la presentación de una breve reseña histórica de los inicios de la RSE en Venezuela, mostrando diferencias entre empresas privadas y públicas y empresas de distinto sector económico llegando así a la formulación de nuestro problema.

Seguidamente analizamos de manera general los antecedentes de la RSE divididos en tres grandes bloques, a saber, América Latina, Europa y Norteamérica; terminando el capítulo, incluimos nuestras empresas de estudio, describiendo sus programas de RSE.

El Capítulo III, está destinado a definir aquellos conceptos que son necesarios para nuestra investigación, comenzando con conceptos básicos hasta terminar con aquellos relacionados al modo de evaluar la RSE.

La metodología implementada se basó en la realización de entrevistas a los responsables de llevar a cabo en sus empresas, líneas de RSE efectivas.

El último capítulo de esta investigación, el Capítulo IV, correspondió al análisis de resultados, de nuestras conclusiones y de las recomendaciones que les podemos dar para mejorar aquellos puntos que consideramos, una vez obtenido los resultados, como débiles.

Por su parte, los anexos se encuentran conformados por tres apartados pertinentes para esta investigación; el Anexo A contiene el instrumento utilizado en la recolección de información; el Anexo B contiene la tabla de los resultados obtenidos del instrumento en las empresas a estudiar; y en el Anexo C encontramos, la transcripción de las encuestas, a fin de poder utilizarlo de apoyo al momento de realizar el análisis de la información obtenida.

CAPITULO I: ASPECTOS GENERALES Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La responsabilidad social se ha convertido en un tema de grandes discusiones tanto en el mundo empresarial como en el mundo académico, no sólo por ser un concepto de reciente data, sino por los diversos modos en los que es posible aproximarse a su ejecución. Preguntas referentes a qué puede clasificarse como Responsabilidad Social, cómo se inserta ella dentro del mundo moderno, y cuál es el papel que va a tomar la figura empresarial dentro de la sociedad contemporánea, son sólo algunas de las preguntas que suscriben la problemática de aproximación a este tema.

Nuestra investigación surge a partir de una pregunta originante basada en: **¿si realmente existen diferencias entre las gestiones socialmente responsables efectuadas en la empresa pública y en la empresa privada?**; para ello, se focalizó el estudio en dos gestiones empresariales, pertenecientes a la rama del servicio eléctrico con el fin de poder realizar comparaciones validas entre las mismas, se pretende establecer semejanzas y diferencias, así como rasgos característicos de una y otro tipo de empresa. La manera como abordamos dicho estudio, está planteado a través de la pregunta de investigación situada en la parte final de este apartado.

Ahora bien, antes de seguir ahondando en nuestro objeto a estudiar, parece pertinente hacer una primera aproximación teórica que nos permita conocer cómo se ha abordado esta práctica en el caso Venezuela, base fundamental de nuestra investigación. Un primer

acercamiento a la RSE nos permite verla como el interés ético de la empresa privada o pública en actividades propias de una sociedad civilizada que incluyan responsabilidades económicas y socio-ambientales, en una aproximación más amplia de los involucrados por la actividad empresarial. Se busca la creación de estándares más altos de vida a la vez que se mantienen rentables las operaciones empresariales tanto para personas dentro como fuera de la corporación (Hopkins 2003. p32).

En Venezuela iniciativas por parte de la empresa privada pueden remontarse a principios del siglo XX las cuales en su mayoría eran de carácter individual. Las actividades realizadas tenían un corte de características filantrópicas, personajes guiados por una razón moral que decidían llevar a cabo este tipo de iniciativas. Los proyectos se realizaban bajo requerimientos de particulares que querían desarrollar una obra específica, tal es el caso de Ricardo Zuloaga con la Electricidad de Caracas, quien consternado por la lejanía en la cual vivían sus trabajadores consideró la creación de zonas de vivienda aledañas a la empresa y la existencia en ella de: capillas, comedores, escuelas, ambulatorios etc. Así mismo, dentro de la empresa publica tenemos como iniciativa pionera al sector petrolero, el cual dio un paso adelante al otorgarle a sus trabajadores la primera contratación colectiva en 1946 (Urquijo, 2001)

En 1942, se introduce la noción de “fundación”, creándose la Fundación Venezolana contra la Parálisis Infantil, institución creada con el fin de reducir el Polio, enfermedad que atacaba directamente a las clases sociales a las cuales se les hacía muy difícil acceder a centros de salud privados. En 1943 se crea el Servicio Social Mendoza (precursora de Fundación Polar), así como fundaciones destinadas a abarcar distintas áreas sociales, programas habitacionales (FINCA, por Empresas Mendoza), escolares (Fundación Carlos Delfino, Cementos la Vega), naturalista (Fundación Phelps), agrícolas (Servicio Shell para el agricultor, por Shell de Venezuela). (Méndez Ch, 2003. p.45)

Paulatinamente, después de la década de los cuarenta, el empresariado comienza a demostrar interés hacia la sociedad, saliendo del ámbito interno y específico de sus trabajadores y del área productiva que lo atañe. En este punto comienza a notarse una diferenciación en lo que venía realizando la empresa venezolana como actividades sociales y lo que sería a partir de este momento, ya no sólo era el bienestar del trabajador, sino más bien ahora la empresa adquiriría creciente interés por todo lo relacionado con el trabajador, con sus comunidades y con el medio ambiente. (Venamcham, 2006. p15)

A mediados de la década de los ochenta y con la presencia de la fuerte crisis económica que asoló al país después del denominado “viernes negro”, los empresarios se focalizaron en las maneras de superar la crisis, abandonando gran parte de los proyectos llevados a cabo hasta el momento, preocupándose en otro ámbito basado en cómo superar la crisis financiera (Méndez Ch. 2003. p.84)

En la década de 1990, las gestiones sociales por parte de la empresa sufrió otro gran revés al enfrentarse con una nueva crisis económica, la cual significó el cierre de algunas industrias venezolanas y la incorporación de unas pocas industrias extranjeras. A finales de 1990, aún con la crisis económica, se unen factores hasta ahora pocos conocidos por la sociedad y por el empresariado. Hubo un resquebrajamiento dentro del sector político, social, empresarial y económico producto de rencillas políticas. Estos cambios determinaron un nacimiento social, al cual poco a poco las empresas se han ido adaptando, creando y aceptando proyectos que se ajustan a las necesidades que los venezolanos tienen hoy en día y que se diferencian de las existentes en el pasado. Esto se ha visto aunado a la promulgación de nuevas leyes que exigen una mayor participación por parte de la rama empresarial en las gestiones socialmente responsables.

A pesar de tener antecedentes similares, la empresa pública venezolana asume políticas de RSE de manera distinta de las empresas privadas; este es el caso de Petróleos de Venezuela (PDVSA), quien nace a raíz de la nacionalización del petróleo en 1975. Dada esta medida gubernamental, la mayoría de las empresas extranjeras de este sector empresarial se ven forzadas a retirarse del país y con ellas sus proyectos de gestión social local; sin embargo PDVSA retoma dichas iniciativas llevadas a cabo por las empresas salientes, asegurándose así la continuidad de las mismas, su participación dentro del mercado y su puesto como la primera industria patrocinante de proyectos sociales y culturales en el país, asumiendo los que ha sido un criticado modo de paternalismo industrial. (Méndez Ch, 2003. p.72).

De esta manera, para el 2001 se ubica como la empresa con mayores aportes sociales con un presupuesto destinado para ello de mas de 30 mil millones de Bolívares en el 2001 (PDVSA, 2006) destinadondo hoy más de 1.5 billones de bolívares (PDVSA 2006), seguido muy de cerca por la banca privada encabezada por Banesco, el cual en su informe anual de Balance Social para el período entre 1998 y junio de 2005, alcanzó los 38,6 millardos de bolívares, de los cuales más de 8,3 millardos correspondieron únicamente a 2005, según cifras de la institución (Méndez E. 2006)

Anterior a PDVSA y conformada como una gran empresa pública venezolana sería la corporación CVG- EDELCA la cual entra en operaciones en 1969 y que aún hoy comprende la empresa de generación hidroeléctrica más importante del país, produciendo aproximadamente el 70 % de nuestra energía eléctrica (EDELCA, 2004). Su gestión en Responsabilidad Social está basada principalmente en una doble acción: Responsabilidad Ambiental, focalizada en la protección y conservación del entorno ambiental, con una inversión en 2004 mayor a 1.500 millones de Bolívares (EDELCA 2004), y un eje de Responsabilidad Social que integra ámbitos educativos, culturales, deportivos, ecoturismo y comunicaciones comunitarias y cuya inversión anual está estimada, para el 2004 en más de mil millones de bolívares.

Así pues, podemos afirmar que la empresa pública venezolana ha realizado gestiones de RSE contando con una gran cantidad de recursos para sus proyectos y siguiendo muy de cerca los lineamientos políticos de los gobiernos de turno. Ahora bien, en términos generales, el enfoque de la RSE, tanto en Venezuela como en el resto del mundo, es de mayor apertura hacia la globalización y por ende cada vez son mayores las porciones del ingreso que son producto de operaciones internacionales (o por lo menos de su lugar de asentamiento). A partir de ello se están desarrollando maneras de expandir dicha responsabilidad también a los sitios foráneos con los cuales se tienen relaciones comerciales, así pues, vemos como en Venezuela existen corporaciones internacionales (Procter & Gamble, Grupo Santander, Total, etc.) que poseen programas de responsabilidad social en nuestro país, y que lo desarrollan, tal vez de igual manera que aquéllos que son de capital nacional.

Pero, volviendo al panorama general, podemos afirmar que dichas acciones han contribuido al estrechar los vínculos de las relaciones compañía- comunidad ayudando en muchas ocasiones al fortalecimiento de la empresa en diversos campos que posteriormente serán ampliados en nuestra investigación. Tal es el ejemplo de P&G Venezuela, el Dividendo Voluntario para La Comunidad y Fundación Polar. La primera empresa trabaja bajo un proyecto denominado “Voluntario en Acción” que se focaliza en la educación infantil y en la labor de evitar la creciente deserción escolar en nuestro país. Sus esfuerzos de voluntariado se encuentran focalizados en dos colegios en la zona capital, y sus aportes financieros enfocados en la reinserción escolar de 370 niños que habían abandonado estudios, (Producto, 2007). A su vez, el Dividendo Voluntario para La Comunidad (2005), posee como objetivo canalizar el esfuerzo colectivo de la iniciativa privada hacia el desarrollo de acciones que mejoren la calidad de vida de comunidades de escasos recursos a través de proyectos específicos y en alianza con las organizaciones de desarrollo social, autoridades y empresas. Por otro lado, Empresas Polar y Fundación Polar, han trabajado de manera integral las distintas áreas sociales, siendo El Centro de Atención Nutricional Infantil Antímano (CANIA) uno de sus principales proyectos.

En otras ocasiones, las compañías invierten en proyectos involucrando las mejoras en la capacidad laboral de la población, así sea mediante proyectos educativos, de avances tecnológicos, incentivos a pequeñas empresas, etc.; dichas iniciativas, además de mejorar la calidad y aportar beneficios a la comunidad en sí, pueden ser vistas como una inversión estratégica de la compañía en una comunidad, generando un entorno económico, estable y confiable e incluso un entrenamiento a la población que probablemente en un futuro le servirá de mano de obra.

Así pues, la Responsabilidad Social no tiene una formula única de aplicación, como tampoco ha tenido, tal como lo veremos en el apartado respectivo, una definición estática a lo largo del tiempo. Diferentes programas han surgido a través de los años como reacción a diferentes necesidades tanto de la sociedad como del empresariado venezolano, y dichas necesidades vienen determinadas por un sin número de razones económicas, sociales y políticas que escapan del estudio de esta investigación.

Sin embargo, queda claro que el papel de la empresa sigue siendo el de contribuir en la producción de riqueza de un país, mediante la creación de bienes y servicios al menor costo posible, para así, satisfacer necesidades humanas, y que a su vez, la empresa puede y debe participar en el desarrollo integral del país en donde realiza sus acciones. La responsabilidad social de la empresa, privada o pública no se limita a una actividad meramente filantrópica, ni a una participación en la bolsa común de recursos a través de la carga impositiva, ella se concreta en poner al servicio de la comunidad la eficiencia de la empresa para lograr una mejor distribución de riqueza, y así generar soluciones más aceleradas y acertadas de los problemas que aquejan al hombre y a la comunidad.

Así, ambas empresas, privadas y públicas, deberán ejercer sus actividades de la manera que consideren que generarán mayores beneficios, sin embargo, dado las naturalezas de

creación de una y otra, y la fortaleza económica, cada vez mayor, que posee el estado venezolano, no sería difícil imaginar que las estrategias de responsabilidad social de una y otra podrían diferenciarse.

Ahora bien, nuestro caso de estudio, no solo se enfoca en el análisis y comparación entre una empresa pública y privada, si no también pertenecientes ambas al sector de servicios públicos, específicamente al sector eléctrico.

En este sentido, y abordando específicamente nuestro objeto de estudio, existe a nivel nacional sólo una experiencia de empresa privada, llevada a cabo por la EDC, con 110 años de experiencia y que hasta abril del presente año funcionó como filial de AES - una empresa norteamericana - líder mundial en el negocio eléctrico, con una generación superior a los 45.000 megavatios, con más de 11 millones de clientes en 27 países alrededor del mundo; pero fundada en un principio, tal y como es visto en capítulos posteriores, por un grupo de comerciantes nacionales. (La EDC, 2007)

El sector eléctrico venezolano, pues, ha estado caracterizado en su mayoría por ser un servicio perteneciente al Estado, reservándose al suministro privado únicamente la ciudad de Caracas y sus alrededores.

Por su parte, CVG- EDELCA representa la empresa más grande de generación hidroeléctrica a nivel nacional, contando con una masiva red de distribución y más de 35 años de trayectoria (EDELCA, 2007). Actualmente, esta representa un punto focal en la distribución y ejecución en la zona sur del país los proyectos dictados por el ejecutivo nacional.

A simple vista, no existe ningún indicio que nos permita aseverar diferencias significativas entre las gestiones socialmente responsables de una y otra empresa; sin embargo,

la naturaleza de ellas, podría determinar el modo en el que se fijan y ejecutan las políticas de responsabilidad social de cada una.

Es por ello que nos interesa realizar un estudio comparativo de proyectos de Responsabilidad Social efectuados por la empresa privada EDC y la pública venezolana CVG-EDELCA; estudiar cómo son seleccionados los proyectos a los cuáles destinarán los fondos; cuáles han sido sus logros y rendimientos y finalmente cuál es el cumplimiento de las metas asignadas en el mismo proyecto. Nosotras consideramos que este proyecto de Tesis, nos permite analizar la eficiencia de proyectos de Responsabilidad Social de ambas empresas, hacer diferenciaciones entre ambas tipologías de inversión social, reflejando así sus semejanzas y diferencias, sus alcances y determinar si efectivamente ambas pertenecen a una misma actividad o si son sujetos de enfoques verdaderamente distintos.

Es por ello que nos preguntamos, **¿Cómo aborda la empresa privada y la empresa publica las políticas de Responsabilidad Social en el sector eléctrico?**

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

OBJETIVO GENERAL

Determinar cómo aborda, semejanzas y diferencias, la empresa privada y la empresa pública las políticas de Responsabilidad Social

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar si existen intereses distintos para la elaboración de proyectos de RSE en la empresa estatal y en la empresa privada
- Comprobar si existen diferencias en el alcance de los proyectos, cumplimiento de metas establecidas en el tiempo estipulado, de RS en empresas públicas y privada
- Comprobar si existen diferencias en cuanto a la ideología propulsora de los proyectos de RS en las empresas públicas y privadas
- Investigar el foco y alcance de los proyectos de Responsabilidad Social en la empresa estatal y en la empresa privada
- Determinar similitudes y diferencias en el foco y alcance de los proyectos de Responsabilidad Social en la empresa estatal y en la empresa privada

PREGUNTAS ESPECÍFICAS

1. ¿Existen intereses distintos para la elaboración de proyectos de RSE en la empresa estatal y en la empresa privada?
2. ¿Existen diferencias en el alcance de los proyectos, cumplimiento de metas establecidas en el tiempo estipulado, de RS en empresas públicas y privadas?
3. ¿Existen diferencias sustantivas en la ideología propulsora?
4. ¿Los criterios de selección para las áreas de gestión en cuanto a la Responsabilidad Social Empresarial tienen un foco común?
5. ¿El foco y alcance son medidos con una rigurosidad desde su planificación?

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación llevada a cabo centra su justificación en conseguir si en realidad existen diferencias en la aplicación de programas de RSE en empresas privadas y públicas, siendo esta categorización particularmente relevante, dada la línea política que sigue el actual gobierno según el cual las principales empresas nacionales deben estar en manos del Estado; considerando pertinente nuestra investigación dada las diferencias existentes en los presupuestos manejados por una y otra empresa a nivel social.

Adicionalmente, la motivación se encuentra centrada en el foco de interés que existe actualmente tanto a nivel teórico como práctico por las diversas formas de llevar a cabo una gestión de responsabilidad social, y por las diferentes visiones frente a lo que puede ser catalogado como tal.

Un punto que fue de particular interés al realizar la investigación fue encontrar modelos que nos permitiesen medir dicha gestión, dado que este también es un punto focal de discusión a nivel teórico hoy en día.

CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA PARA LA INVESTIGACIÓN

ANTECEDENTES

Para empezar a adentrarnos en los casos concretos de las empresas que conforman nuestra tesis, revisaremos brevemente cuales han sido las experiencias previas y presentes en la región en la cual nos insertamos.

Hemos intentado realizar una muestra representativa, donde no sólo reseñemos países en los cuales las iniciativas de gestión socialmente responsable han sido destacadas y reconocidas, sino también aquellos casos intermedios donde la gestión socialmente responsable es reciente o se encuentra aun en sus primeras fases.

Antecedentes de la Responsabilidad Social en América Latina

La responsabilidad social en América latina ha estado caracterizada principalmente por actividades filantrópicas y de alcance muy puntual. La poca regulación por parte del estado en cuanto a los deberes de la empresa con la comunidad que la rodea, así como las características paternalistas dentro del panorama latinoamericano, son características que vas a determinar la gestación y desarrollo de las iniciativas socialmente responsables.

A pesar de ello encontramos países que han desarrollado fuertes intentos de creación de líneas de responsabilidad social sólidas, sobretudo en lo últimos años en la cual dichas practicas han encontrado gran resonancia dentro del mundo empresarial.

Tal es el caso de Brasil cuyo interés por la RSE puede remontarse a 1982 con el establecimiento del Prêmio *ECO*, que financiaba una premiación anual a los mejores experiencias en filantropía empresarial y en la que, Según Adele Queiroz (2001) hasta el momento mas de 1000 empresas brasileiras han competido.(Queiroz 2001. p 2)

Un ejemplo del auge de la gestión socialmente responsable en Brasil podría ser el establecimiento del “Sello Empresa de la Ciudad” (2005) creado por el Instituto Ethos de Empresas de Responsabilidade Social en 1998, en la ciudad de Sao Paulo, premio bianual que tiene el fin de estimular a la empresa privada a la realización de Balance Social de sus acciones, logrando ya en el 2001 la participación activa de 93 empresas en el concurso (Linguitte 2004. p2). Actualmente los esfuerzos en el ámbito académico frente a la RSE están centrados en la creación de un instrumento de medición y comparación de RSE, impulsados por los resultados de los sucesivos balances sociales que han venido presentando diversas empresas, a lo largo de estos últimos años.

Otro país que podría ser considerado como fuerte en la gestión socialmente responsable sería Uruguay, en donde el concepto de RSE se encuentra en discusión y construcción desde mediados de los años 90; uno de los grandes actores teóricos en esta materia es el Instituto Uruguayo de Normas Técnicas (UNIT) quien se encarga no sólo de la elaboración de las normas de responsabilidad social del país, sino también como sede de la Organización Internacional de Normas (ISO), y de su desarrollo y promulgación entre las empresas uruguayas (Acosta 2003. p9) .

Así se han logrado en Uruguay experiencias tan importantes tales como la de DERES (Desarrollo de la Responsabilidad Social) quien en el año 2001 desarrolló una encuesta dirigida a las empresas que realizaban gestiones de responsabilidad social con el fin de conocer y establecer las empresas más involucradas socialmente en el país.

Igualmente encontramos importantes experiencias en Argentina, cuya incorporación puede catalogarse como reciente pero con grandes logros a nivel teórico y de experiencias, pasando en sus comienzos de ser actividades meramente filantrópicas a tener hoy uno de los públicos mas concientes en América Latina en cuanto a la gestión de las empresas y su cumplimiento con directrices socialmente responsables (Milberg, Paladino, Vassolo 2006. p7)

Ahora bien, el caso de Brasil, Argentina y Uruguay no constituye la generalidad existente en el panorama latinoamericano, existen experiencias como las del Perú en la cual la RSE se encuentra aun en etapa de gestación y con grandes dificultades dados los choques existentes entre las comunidades y empresa privada (Monteblanco 2005. p 3); también existen experiencias tales como las colombianas en las cuales si bien ha habido experiencias de RSE con inicios en 1960, aun hoy en día se hacen grandes esfuerzos por involucrar al empresariado colombiano en las actividades socialmente responsables (Tamayo 2003), obteniendo resultados como los publicados en el diario El Tiempo, en el cual aseguran que la empresa privada colombiana cubre un promedio de 256 millones de dólares en gestiones socialmente responsables, basado en un estudio adelantado por la Universidad de los Andes sobre Responsabilidad Social Empresarial (Dinero 2006. p2)

Como reflexión última, antes de entrar en el caso particular de estudio, cabe en este momento mencionar la particularidad del modelo latinoamericano, frente a otros como el europeo o el norteamericano, los cuales, a pesar de ser todos modelos de RSE, encontramos diferencias significativas entre una gestión y otra.

Dicha diferenciación se encuentra resumida y sistematizada en la Tabla 1, donde apreciamos las características generales de cada región.

RSE América Latina, Europa y América del Norte

Región	Tendencias RSE
Europa	Las tendencias de la RSE en Europa se encuentran signadas por pertenecer a economías maduras, intensivas en consumo, y con grandes necesidades de ahorro. Así mismo, otra característica que la compone es el poco territorio y por ende la visión de escasez de áreas verdes y de recreación y frente a este hecho las fuertes políticas regionales en materia de medio ambiente, salud, bienestar, laboral, etc. La tendencia de la RSE en Europa se encuentra centrada en el ámbito interno el las mejoras en calidad de vida de los trabajadores empresariales, mientras que en lo externo e encuentra centrado mas en gestiones ambientales y de recreación de las comunidades así como en campañas de reciclaje y poco uso de materiales y sustancias dañinas al medio ambiente (Jones, 2005.p 2)
América del Norte	En los Estados Unidos, las tendencias de la RSC se desarrollaron en gran medida a partir de la creación de organismos reguladores a finales de la década de 1960 y comienzos de la década de 1970 Sin embargo las gestiones socialmente responsables de la empresa en América del Norte se encuentran poco ligadas a actividades filantrópicas dado la cultura de donaciones particulares existentes en el país. Así, las corporaciones interesadas en promover una sociedad próspera deben promover programas más sustentables. Las tendencias, de esta manera se sitúan en campañas de largo alcance que promuevan mejores prácticas ambientales, campañas de salud o de solución de problemas concretos y reconocidos. La RSE en América del norte está mucho mas ligada con los experiencias de carácter innovador y ligadas al marketing social (Jones, 2005 Pág. 4)
Latinoamérica	Las características latinoamericanas que han signado su gestión en RSE son la amplia tradición filantrópica con influencia de inmigrantes europeos, un público de RSE poco desarrollado y alineado de manera circunstancial con la estrategia empresarial, y la poca regulación sobre las prácticas internas de la RSE, El otro factor ausente en la promoción de una cultura de prácticas internas de RSC en Latinoamérica es la concientización pública o del consumidor y por ende la poca recompensa empresarial que obtienen las compañías al hacer estas gestiones Otro punto resaltante son las actividades a las que se dedican las gestiones socialmente responsables, enfocadas principalmente en apoyos que hagan frente a la pobreza o las condiciones que se derivan de ellas, así pues, enfocándose en gestiones en las áreas educativas, de salud, gestión comunal, etc. (Fundación Carolina, 2006. p 10)

TABLA 1

FUENTE: LOPES y MONTENEGRO (Elaboración de trabajo de grado, 2007)

Así pues, a partir de la Tabla 1, es posible realizar las siguientes puntualizaciones sobre las semejanzas y diferencias básicas entre las regiones descritas anteriormente:

- Los modelos de RSE tanto en Europa como en América del Norte están basadas en iniciativas de carácter ambiental o comunal mientras que en Latinoamérica se encuentran fuertemente enfocados al tema pobreza y sus derivados
- Los modelos Europeos se encuentran mucho más enfocados en el consecución del modelo de Bienestar Social y por ende la RS interna de las organizaciones en esta región es en comparación mucho mas fuerte
- América Latina y Europa se encuentran mucho menos enfocado en el tema del Marketing Responsable frente a las iniciativas existentes en América del Norte
- Europa y América del Norte tiene establecido a nivel gubernamental mayores exigencias en cuanto al papel activo que debe tener al empresa en su gestión socialmente responsable
- La visión del consumidor frente a las políticas de RSE que tiene determinada empresa y como esto determina si decisión de compra es mucho mas fuerte que en Europa y América del Norte que en América Latina
- En América Latina, contrario al caso europeo o de América del Norte, encontramos una fuerte presencia en el sector empresarial de un estado paternalista, quien en muchas ocasiones pauta los lineamientos de RSE a seguir.

Ahora bien, habiendo establecido las características principales de la RSE en la región y su particularidad frente a las experiencias externas, pasaremos a reseñar las características que poseen las dos empresas objeto de nuestro estudio.

MARCO CONTEXTUAL

A fin de establecer un análisis que cuente con todos los elementos de importancia frente a un estudio de RSE, se realizó un breve estudio de los proyectos específicos de cada una de las empresas estudiada, dicha información sirvió de marco contextual en la realización del análisis posterior de los resultados obtenidos; los cuales no se ubican de manera aislada, si no en el contexto particular de las empresas que realizan la gestión social a analizar

CVG- EDELCA, CARACTERÍSTICAS Y PROYECTOS

CVG Electrificación del Caroní, C.A (CVG EDELCA) bajo la tutela de la Corporación Venezolana de Guayana, adscrita al Ministerio de Industrias Básicas y Minería, es la empresa de generación hidroeléctrica más importante que posee Venezuela, ella forma parte del conglomerado industrial de la CVG ubicado en la región Guayana, conformado por las empresas básicas del aluminio, hierro, acero, carbón, bauxita y actividades afines.

CVG EDELCA opera en tres Centrales Hidroeléctricas: Guri con una capacidad instalada de 10.000 Megavatios y es considerada la segunda en importancia en el mundo, la Central Hidroeléctrica Macagua con una capacidad instalada de 3.140 Megavatios y Caruachi, cuya construcción se inicia en 1999 y se culmina en el 2006, tiene una capacidad instalada final de 2.280 megavatios.

Ubicada su sede en el río Caroní, al sur del país, cuenta con una extensa red de líneas de transmisión que superan los 5.700 Km. cuyo sistema a 800 mil voltios es el quinto sistema instalado en el mundo con líneas de Ultra Alta Tensión en operación.

Según su portal en Internet, CVG EDELCA ha aportado durante los últimos años más del 70% de la producción nacional de electricidad a través de sus grandes Centrales Hidroeléctricas Macagua y Guri.

Ahora bien, resumiendo un poco la trayectoria de esta empresa, veamos los hitos más importantes de su historia:

- 1953 Creación de la Oficina de Estudios para la Electrificación del río Caroní.
- 1959 Inicio de operaciones de la Casa de Máquinas I de la Central Hidroeléctrica Macagua.
- 1963 Constitución de CVG EDELCA. Inicio de construcción de Guri.
- 1969 Entrada en Operación de la red a 400 mil voltios Guri-Centro.
- 1976 Finalización de la primera etapa de Guri.
- 1986 Entrada en servicio del Sistema de Transmisión a 800 mil voltios e inauguración de la Etapa Final de Guri.
- 1997 Inauguración de Macagua II y Macagua III de la central Hidroeléctrica Macagua.
- 1998 Puesta en servicio de la primera línea 400 mil voltios cruce del Lago de Maracaibo.
- 1999 Puesta en servicio del sistema de 400 mil voltios en el Oriente del país.
- 2003 Puesta en operación comercial de 4 Unidades de Generación en Caruachi

De esta manera, se hace evidente la importancia de esta empresa a nivel nacional y las constantes mejoras que en ella se llevan a cabo. Sin embargo cabe en este momento enfocarnos en las gestiones de RSE que en ella se realiza

Proyectos de Responsabilidad Social Empresarial

EDELCA, en materia de gestión social ha publicado su balance social desde el año 2003, y por tanto dejado documentado anualmente su recorrido en gestión social. Sin embargo, importantes obras para la comunidad tales como la construcción del Ecomuseo y la creación del Parque La Llovizna, los cuales serán nombrados posteriormente, datan de fechas anteriores. (EDELCA, 2003) La RSE en esta empresa aunque ha estado presente desde décadas atrás, no es si no a partir del año 2005 cuando comienza a ser llamada así.

Ahora bien, dentro de su Política de Responsabilidad Social y con el objetivo de contribuir a la estrategia del Gobierno Nacional CVG EDELCA ha establecido proyectos a tres niveles:

1. *A nivel Regional (Guayana):* dedicados al fortalecimiento Institucional en el área de educación, salud y servicios básicos (Electricidad, estructura vial y agua)
2. *A nivel local, (Cuenca del Caroní):* Destinado a promover el desarrollo sustentable (salud educación, economía local) y promoción de Núcleos de Desarrollo endógeno.
3. *A nivel Nacional:* focalizados en el área de educación, específicamente en los temas de Recursos Hídricos y Energía Eléctrica (M.I.B.A.M, 2005)

Definición de RSE según CVG EDELCA: para CVG EDELCA la Responsabilidad Social es:

Operación de una empresa que cumple o excede las expectativas éticas, legales, comerciales y públicas que la sociedad tiene de ella, en función de todos sus públicos: accionistas, empleados, clientes, consumidores, proveedores, autoridades, asociaciones empresariales y comunidad (CVG-EDELCA, 2006)

Resumen de los Indicadores de Responsabilidad Social de CVG EDELCA

La RSE, tal y como se desprende de la definición para CVG EDELCA, abarca dos dimensiones: la interna y la externa.

En la primera, el beneficiado es el talento humano a través de áreas tales como: prácticas laborales y derechos humanos y sociales; y la segunda se centra en el desarrollo sostenible, las comunidades, los socios, los proveedores, los clientes y el ambiente.

Así pues analizaremos con un poco mas de detalle, cuales son los componentes de ambas dimensiones:

Dimensión Interna:

Son los beneficios a los empleados en adición a lo exigido legalmente.

En Febrero del año 2006 (CVG-EDELCA, 2006), se llevó a cabo la firma del acta de Depósito Legal de la nueva Convención Colectiva del personal de CVG EDELCA, donde se realizaron mejoras significativas en:

- Bono vacacional.
- Ayudas económicas para estudios.
- Subsidio del pago de energía eléctrica.
- Seguro de accidentes personales y de trabajo.
- Ayudas para gastos médicos.
- Ayudas para gastos mortuorios.
- Póliza de seguro H.C.M.
- Remuneración complementaria IVSS.
- Costo del seguro para vehículos.

- Incentivo para la adquisición de vivienda.
- Prima de vivienda y vehículo.
- Permiso y contribución por matrimonio.
- Permiso por nacimiento de hijos.
- Incremento del monto del Ticket Alimentación a 0,40 unidad tributaria

Además se realizaron estudios en los cuales se analizó cómo estaba distribuido por géneros el capital humano dentro de empresa, viéndose reflejada sus resultados en el Gráfico 1

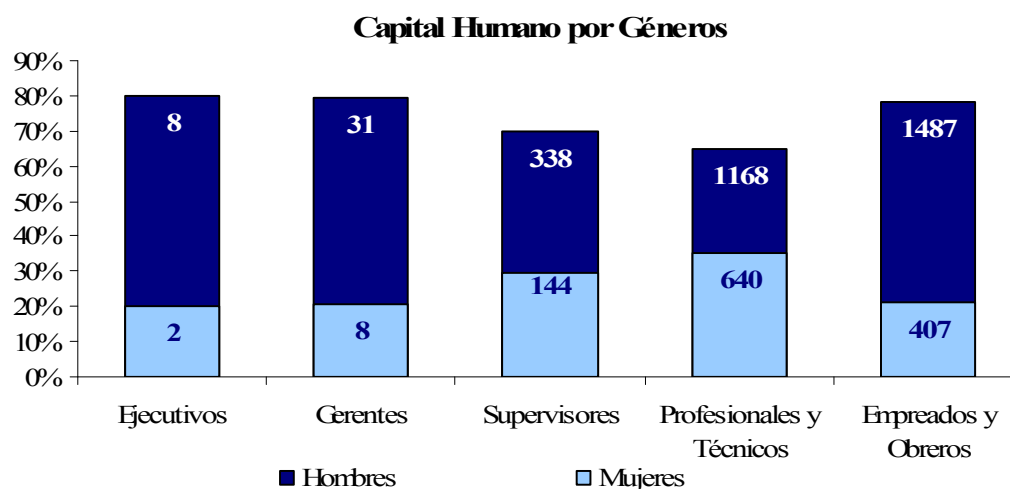


Gráfico 1: Capital Humano por Géneros (CVG-EDELCA, 2006)

De igual manera, adicional a las mejoras antes realizadas, en el transcurso del año 2006, se realizaron los siguientes eventos:

- Eventos para promover la unión de los trabajadores con la familia celebrándose el día de la Madre, el Padre, Niño, Trabajador, el Aniversario de CVG EDELCA, ferias de gastronomías, florales, etc.

- Plan Vacacional 2006: alrededor de 2.000 niños edelquianos de todas las sedes de la Empresa se inscribieron en el Plan Vacacional.
- Impulso al deporte, cultura y recreación para el desarrollo integral del trabajador.
- Se llevó a cabo los IV Juegos Deportivos Intersubestaciones 2006.
- Actualmente se desarrolla los II Juegos Deportivos Internos Caracas.

Programas para el desarrollo del capital humano de la empresa:

- 14 empleados de CVG EDELCA fueron acreditados con el título de “Bachiller Integral de la República Bolivariana de Venezuela”, cumpliendo así con las líneas de acción propuestas por el Ejecutivo Nacional para el desarrollo del pueblo venezolano, a través de la Misión Ribas.
- Se ha dado cumplimiento a la ejecución de los planes de desarrollo contenidos en la gestión del desempeño de cada trabajador.

Evidencia de conformidad sustancial con los Lineamientos para la Gerencia de Salud ocupacional de la OIT.

- El 31 de mayo 2006 CVG EDELCA, a través de la División de Seguridad Integral y Control de Riesgos, inauguró en el edificio Torre Las Mercedes, de su sede en la Ciudad de Caracas, un puesto de Enfermería, destinado a atender los requerimientos de todos los trabajadores y cualquier individuo presente en nuestras instalaciones en la capital del país, que ante cualquier eventualidad en el ambiente laboral, demanden una atención médica primaria especializada.

Descripción de políticas para las mejoras de la salud del trabajador:

- En Junio CVG EDELCA en su afán de velar por la calidad de vida de sus trabajadores, adicionalmente en alineación con las resoluciones 109 y 110 sobre el uso y consumo del tabaco y productos derivados del mismo, del Ministerio de Salud. Estableció la política de prohibición de fumar cigarrillos dentro de las oficinas, ambientes cerrados y todos los espacios públicos cerrados dentro de la empresa.

Dimensión Externa:

EDELCA estructura su gestión en responsabilidad externa por proyectos más que por finalidad, y es de esta manera en la que las presenta en su Balance Social anual (CVG-EDELCA, 2006)

A saber la gestión en responsabilidad externa esta enfocada en los siguientes proyectos (CVG-EDELCA, 2006):

- Microcentrales: Proyecto que consiste en la instalación de microcentrales hidroeléctricas destinadas a satisfacer la demanda actual de suministro de energía eléctrica a comunidades aisladas en la región de Guayana. El fin específico del proyecto es el de satisfacer la demanda actual de suministro de energía eléctrica de 290 MWh/mes con el objetivo de beneficiar a más de 8.000 pobladores de la región, asentados en comunidades de difícil acceso incrementando su capital social así como contribuir a la planificación eléctrica con el objetivo de fomentar el desarrollo sustentable
- Programa Mayú: Programa destinado al fortalecimiento de la capacidad de gestión de las comunidades del Alto Caroní para el diseño y ejecución de proyectos de desarrollo. Acelerando la construcción del nuevo modelo productivo, rumbo a la creación del nuevo sistema económico y “Avanzar en la conformación de una nueva estructura social”.

Sus áreas principales de acción están enfocadas en

- Salud: Construcción y dotación de dos ambulatorios
- Educación: Acondicionamiento de 2 escuelas y un preescolar, construcción de un preescolar
- Servicios Básicos: Ampliación de 2 acueductos y 2 sistemas eléctricos, mejora carretera Luepa-Kavanayen
- Manejo de Recursos: Consolidación de proyectos productivos en 15 comunidades
- Establecimiento de una EPS en producción de bioabonos

- Fortalecimiento organizacional y comunitario: Evaluación con comunidades e instituciones de alternativas de dotación de servicios para el desarrollo local.

- Ecoturismo: Acompañamiento a la comunidad de Kavanayen en el Proyecto que financia el FIDES, levantamiento información geográfica eje Uairen-Ikabarú-Wonken.

-Comunicación: Publicación de tres libros bilingües “Mayin Aronin”

- Integración para la Vida Descripción”: programa basado en la reconstrucción, remodelación e instalación de 5 módulos asistenciales tipo trailer que serán atendidos por médicos de la empresa y de la misión Barrio Adentro (CVG-EDELCA, 2006)

- Granjas Piscícolas: Proyecto que consiste en el establecimiento de cuatro (04) Granjas Piscícolas, las cuales serán conformadas por Empresas de Producción Social, a fin de desarrollar la actividad piscícola como medio para el desarrollo productivo de las comunidades, y así incentivar el manejo adecuado de los embalses, a través de la conservación del agua (CVG-EDELCA, 2006)

- Centro Piloto Piscícola y Forestal: Construcción de Laboratorio de Alevinaje para Reproducción Piscícola destinada al repoblamiento de Embalses, suministro de materia prima a las Granjas Piscícolas y Fortalecimiento de la reproducción vegetal; además de servir como centro de capacitación en la materia (CVG-EDELCA, 2006)

- Planta Procesadora de Alimentos Concentrados: Construcción de una planta procesadora de alimentos concentrados para animales domésticos y granjas piscícolas con el objetivo de desarrollar la economía productiva (CVG-EDELCA, 2006)

Apoyo a las Misiones en CVG EDELCA: Mejorar el desempeño educativo de los trabajadores de EDELCA para alinearlos con los requerimientos de la organización y el país, así como potenciar el talento de los trabajadores hacia el fortalecimiento del conocimiento y su participación ciudadana (CVG-EDELCA, 2006)

- Centros de Telemática: Construcción e instalación de centros de computación e Internet en las comunidades de Las Claritas y Moitaco. Así como la dotación del centro en el Proyecto Integral "El Palmar" (CVG-EDELCA, 2006)

- Empresas de Producción Social: Este proyecto prevee la captación y acompañamiento de las Empresas de Producción Social y otras formas asociativas para fortalecer su desarrollo.

Finalmente, podemos afirmar que la RSE en EDELCA va intrínsecamente ligado al desarrollo social de las comunidades donde la empresa tiene su sede, con una línea muy enfocada hacia el impacto ambiental y la atención a las comunidades indígenas

ELECTRICIDAD DE CARACAS, CARACTERÍSTICAS Y PROYECTOS

La Electricidad de Caracas es una empresa privada, fundada en 1895 por Ricardo Zuloaga, se encuentra actualmente dedicada a proveer servicio eléctrico en la ciudad de Caracas, cuyos habitantes para el momento alcanzaban la suma de 72.500 habitantes. Hasta Abril del 2007, la empresa estuvo manejada como filial de la Corporación AES. (*La EDC, 2006*)

Programa De Desarrollo Local Sostenible

Esta iniciativa busca promover procesos de desarrollo local sostenible, para el emprendimiento económico, social y ambiental por parte de las comunidades de escasos recursos que buscan, mediante acciones productivas, crecer en bienestar y calidad de vida (*La EDC, 2006*)

El programa está constituido por los siguientes aspectos:

- Emprendimiento económico local
- Desarrollo socio comunitario
- Participación y organización comunitaria

Entre los temas que atiende se encuentran:

- Procesos de desarrollo comunitario con hilo productivo y mejoramiento de las condiciones de bienestar de poblaciones vulnerables.
- Generación de capacidades para el trabajo y la inserción laboral y empresarial
- Desarrollo de proveedores locales para el sector industrial y áreas de servicios
- Inclusión social

Programa De Voluntariado Corporativo

Este proyecto busca apoyar acciones de Responsabilidad Social impulsadas por los trabajadores y alineadas al compromiso de La Electricidad de Caracas (*La EDC, 2006*) con el desarrollo sostenible. Para ello, se realiza un conjunto de acciones enfocadas a crear conciencia de solidaridad y ciudadanía, y así promover valores para la participación activa y la corresponsabilidad de todos los trabajadores de la EDC con las comunidades de nuestra área servida.

Los 232 voluntarios participan en actividades recreativas y de formación comunitaria y ciudadana, apalancan recursos y brindan apoyo a instituciones sin fines de lucro.

Algunos de los aspectos que abordan los voluntarios corporativos de la EDC con esta iniciativa son:

- Promoción de valores y participación ciudadana entre los empleados de la empresa mediante la formación
- Identificación y toma de conciencia con respecto a las necesidades de las comunidades en las que hacen vida o interactúan los trabajadores y búsqueda de rutas para ser parte de la solución
- Creación de conciencia de riesgo y uso racional de los recursos asociados a la energía y la seguridad con los trabajadores y con terceros
- Levantamiento de recursos para el fortalecimiento institucional de organizaciones que prestan servicio a poblaciones vulnerables y que promueven la inclusión social

A su vez, el programa está constituido por los siguientes componentes:

- Jornadas de Apoyo
- Brigadistas
- Coral La Electricidad de Caracas
- Grupo de Gaitas Electro Banda
- Cruz del Ávila
- Jornadas de Apoyo

El voluntariado es uno de los factores importantes en la ejecución de los programas de Responsabilidad Social de la Empresa, a través de acciones como: charlas en El ELECTRObus, Patrulleros Eléctricos, Aprende de Seguridad con Nosotros, Cruz del Ávila, Ávila Arriba, Arboleda y El ELECTROhogar. En 2006 los voluntarios dedicaron a estas actividades 3.114 horas/hombre (*La EDC, 2006*)

Adicionalmente, el voluntariado recolecta y dona juguetes, así como artículos escolares, apadrina niños de casas hogares, participa en actividades de integración del Día de los Reyes Magos y del Niño, entre otros.

- Brigadistas: Orienta su principal esfuerzo hacia la actividad preventiva a fin de incrementar los niveles de seguridad del recurso humano, instalaciones y comunidades vecinas a nuestros centros de trabajos. La Electricidad de Caracas cuenta con un grupo de trabajadores que está debidamente capacitados y prestan sus servicios voluntariamente.

- Coral La Electricidad de Caracas: La Coral La Electricidad de Caracas, desde su creación en 1963, ha tenido como objetivo fundamental llevar con mística y dedicación un mensaje afectuoso a través de cada una de sus interpretaciones.

Después de una breve pausa, en el año 2006 se reactivó la coral, agrupación musical que promociona y motiva el talento de trabajadores, familiares y jubilados de La Electricidad de Caracas. Uno de los objetivos de esta iniciativa empresarial es promover sus valores en el mundo cultural de sus comunidades. A lo largo de su historia la coral ha contribuido al enaltecimiento de los valores musicales venezolanos compartiendo escenario con diferentes corales nacionales.

La coral está conformada por 38 trabajadores y jubilados de la EDC, y realizó durante el segundo semestre 12 presentaciones en diversos lugares como La Universidad Central de Venezuela, Cadafe y el Banco Central de Venezuela.

- Grupo de Gaitas “Electro Banda”: En diciembre de 2004 surge la idea de crear la agrupación gaitera “eléctrica” de un entusiasta grupo de trabajadores, para animar las tardes decembrinas de aquel momento. Está integrado por 14 trabajadores y viene realizando presentaciones en los centros de trabajo de la Empresa y en organizaciones como OPSIS, Asodeco y Cadafe.

- Cruz del Ávila: La Cruz del Ávila es el símbolo que anuncia la llegada de la Navidad, un regalo de La Electricidad de Caracas para la ciudad que se enciende desde 1963. Ese año, el ingeniero Ottomar Pfersdorff propuso a la directiva de la Empresa utilizar las cortinas y ventanas del Hotel Humboldt para formar una cruz gigantesca que abarcaba un área de 30 cuartos, del primero al decimocuarto piso. (*La EDC, 2006*)

Durante su historia ha sido modificada en dos oportunidades con motivo de sus traslados. En 1966, al ser imposible continuar con su encendido en el Hotel Humboldt, la Cruz del Ávila se mudó a Los Mecedores, adosando su estructura a la antena de Venezolana de Televisión, a 1.760 metros de altura.

Posteriormente, en 1981 la cruz es reubicada en Papelón, bajo un nuevo diseño realizado por un talentoso equipo de profesionales de la EDC. Su estructura, basada en el principio de una torre de transmisión, mira de frente a la ciudad a más de 1.500 metros sobre el nivel del mar, cerca de las líneas del teleférico (*La EDC, 2006*).

En los primeros años, Oscar Augusto Machado Hernández y Oscar Machado Zuloaga, presidentes de la EDC en los periodos 1924 a 1957 y 1957 a 1985 respectivamente, protagonizaron el encendido, al iluminar la cruz presionando un interruptor que la llenaba de vida y esplendor (*La EDC, 2006*). Posteriormente, y hasta la fecha, se asigna a un niño la responsabilidad de encenderla.

Por segundo año consecutivo, el 1ro de diciembre de 2006, La Electricidad de Caracas encendió la Cruz del Ávila desde el Estadio de Béisbol de la Ciudad Universitaria de Caracas (*La EDC, 2006*).

Para el encendido de la Cruz del Ávila fueron invitados 860 niños de diferentes colegios y comunidades, entre los que estuvieron las casas hogares Virgen de los Dolores, Club Católico Juvenil Domingo Savio, Sagrado Corazón de Jesús, Hermana Matilde Telles, El Junquito y Belén; Consorcio La Morán, Asodeco, Colegio Nuestra Señora de Coromoto, Escuela Gabriela Mistral, Centro Comunitario 23 de Enero y la Escuela de Fútbol de Salón “Furias de San Bernardino” (*La EDC, 2006*)

Programa De Gestión Medio-Ambiental

Las prácticas de trabajo están integradas con la ejecución de actividades de conservación y defensa del ambiente, bajo el esquema de desarrollo sustentable.

La gestión medio-ambiental de la EDC, está orientada al estudio y cumplimiento de los requerimientos legales (*La EDC, 2006*); el uso de estadísticas; el manejo adecuado de los aspectos ambientales; la realización de estudios de impacto; el desarrollo de auditorías; la promoción de la educación conservacionista y la participación comunitaria.

Para garantizar una mejora continua en la convivencia armoniosa con el paisaje que nos rodea, se realizaron constantes actividades de poda y mantenimiento de la vegetación adyacente a las instalaciones, cumpliendo con las normas y los procedimientos de ley vigente (*La EDC, 2006*).

Dicho programa cuenta con los siguientes componentes:

- Ávila Arriba y Más Árboles para Caracas
- Proyecto Arboleda
- Fuente de Energía Alternativa
- Ávila Arriba y Más Árboles para Caracas

Desde 2003, La Electricidad de Caracas, en alianza con el Instituto Nacional de Parques (INPARQUES), desarrolla actividades que contribuyen a facilitar las gestiones inherentes a los programas de manejo de educación ambiental, mantenimiento de infraestructura, vigilancia y control, protección contra incendio forestales y recreación y turismo, establecidos en el Reglamento de Uso del Parque Nacional El Ávila (*La EDC, 2006*).

Algunas de las actividades específicas que adelanta el proyecto son:

- Reforestación de especies autóctonas
- Mantenimiento de cortafuegos
- Pica y poda de árboles cerca de las líneas de transmisión de alto voltaje
- Limpieza y mantenimiento de las áreas de recreación y caminerías del sector Sabas Nieves, Quebrada Quintero y Puesto de Guarda Parques-Quebrada Pajaritos

La inversión de este proyecto implicó por parte de la EDC una inversión de Bs.. 69 millones.

- Proyecto Arboleda: La empresa filial Genevapca de la EDC, continúa su actividad de reforestación de la Península de Paraguaná con especies autóctonas. Estas reforestaciones se hacen conjuntamente con la Oficina Municipal de Ambiente (OMA) de la Alcaldía del Municipio Carirubana, así como con la participación de otros entes como la Alcaldía del Municipio Los Taques, Zona Educativa, entre otros, acompañadas de charlas de sensibilización en escuelas, comunidades e instituciones dictadas por nuestros voluntarios.

El cultivo de las especies como el apamate, clemón, uva de playa, nim, guayacán y chaguaramos, entre otras, se hace en el vivero instalado desde el año 2003 en la Planta Cardón. Esta iniciativa nació de un grupo de trabajadores. El mantenimiento y cultivo es realizado por la Gente de la EDC. Hasta el momento se han cultivado más de 18 mil árboles, de los cuales 10 mil 150 se sembraron durante el año 2006 (*La EDC, 2006*).

- Fuente de Energía Alternativa: Laboratorio Eólico-Universidad Simón Bolívar

En el año 2006, la EDC apoyó a la Universidad Simón Bolívar para la creación del primer Laboratorio Eólico de esta casa de estudios. Esta iniciativa es una muestra de la innovación asociada a la Responsabilidad Social en la EDC, a través de la cual se adquirirán

equipos que, a su vez, serán usados en el proyecto de registro de velocidad y dirección de los vientos en Venezuela, para determinar el potencial eólico del país y elaborar un mapa de vientos.

La EDC, en sus planes de explorar métodos alternativos de generación, ha identificado en la generación eólica, una oportunidad que permitirá llevar el servicio a comunidades aisladas y generar electricidad a través de un recurso renovable, favoreciendo así el medio ambiente. Para la consolidación de este proyecto, la EDC ha invertido 230 millones de bolívares en la creación del laboratorio y 300 millones en los estudios para el registro de velocidad y dirección de viento en zonas con potencial eólico en Venezuela.

Estas acciones sociales emprendidas por La Electricidad de Caracas confirman el compromiso en los ámbitos sociales, educativos, medio-ambientales, económicos y culturales; así como la estrecha vinculación con las comunidades en pro de la búsqueda de soluciones compartidas para dar respuesta oportuna y eficiente a las necesidades y aspiraciones que demanda la sociedad con el fin de apoyar

CAPITULO III

BASES TEÓRICAS Y MARCO CONCEPTUAL:

La investigación que nos proponemos realizar abarca un tema relativamente nuevo en el área de las ciencias sociales y, particularmente, en el área empresarial; es por ello que existen en torno a la Responsabilidad Social Empresarial diversas tendencias y definiciones admitidas dentro del mundo académico.

Adicionalmente, debemos afirmar que en torno a este concepto giran gran cantidad de términos relacionados cuyo desconocimiento o poca profundización, que causan confusión con la gestión socialmente responsable de una empresa. Nos referimos a términos tales como Capital Social, Desarrollo Sustentable, Acción Social, etc. (Velazco. 2004. p.1)

Sin embargo, antes de profundizar en qué se entiende hoy en día como Responsabilidad Social Empresarial (RSE), deberemos aclarar de dónde viene el concepto y cómo este se ha ido desarrollando para finalmente llegar a la definición que utilizaremos a lo largo de nuestra tesis y su relación con la empresa, sea ella pública o privada; incluyendo las consecuencias de una u otra naturaleza en el contexto venezolano

RESPONSABILIDAD SOCIAL, DEFINICIONES Y CONCEPTOS ASOCIADOS

Haciendo un pequeño recuento histórico, podemos afirmar que a partir de 1970 y 1980, se produjeron importantes discusiones a nivel mundial en las cuales se intentaba determinar la responsabilidad de la empresa frente a la sociedad, tal es el caso del Club de Roma (1972), Conferencia de la ONU sobre el Medio Ambiente (1972), Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y Desarrollo de ONU (1987), etc.; Cada vez se hacen mayores las exigencias hechas por parte de la sociedad y del Estado en cuanto a las responsabilidades que adquieren las empresas con respecto al medio ambiente y la población que las acogen. En este sentido, se han dado pasos hacia la adopción de marcos políticos internacionales como lo es el programa Global Compact de la ONU, destinado a promover las buenas prácticas de RS en el mundo (Alianza Social 2004. p26).

Ahora bien, el desarrollo del concepto de Responsabilidad Social tiene sus raíces en el desarrollo del concepto de Desarrollo Sostenible, relevante a partir de 1987 con la publicación del “Informe de Brundland” en el cual la RSE se encuentra definida por El Grupo del Banco Mundial (2002) como “El desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”, además en dicho informe se definen los tres pilares sobre los cuales se sostiene la posibilidad de realización del desarrollo sustentable estos son el social, el ambiental y el económico, dichos pilares se encuentran integrados e interrelacionados, haciéndose necesaria la búsqueda y aplicación de nuevas formas de gestión que nos permitan lograr dicho objetivo.

El año 2002, en la Conferencia Mundial para el Desarrollo Sustentable llevado a cabo en Johannesburgo, se hizo énfasis en que las asociaciones multi-sectoriales, enfocadas al cumplimiento de diversas metas en distintos ámbitos, eran la única forma de materializar las metas del desarrollo global sostenible.(Peralta 2005. p.1) Gracias a esta última relación podemos evidenciar la responsabilidad de la empresa en este nuevo concepto de desarrollo en el desarrollo sustentable, así pues, la empresa, no sólo debe cubrir los fines lucrativos en los cuales está basada su gestión, sino que a fin de ser socialmente responsable, debe desarrollar su actividad económica de forma tal que no interfiera negativamente en el entorno, esto con el propósito de conservar el mismo para las generaciones futuras.

Ahora bien, existen teóricos que afirman que la gestión empresarial basada en el desarrollo sustentable equivale a decir, en cierta medida, que dicha empresa es socialmente responsable; tal como lo afirmamos en un principio, la postura en esta tesis es que ambos conceptos a pesar de tener raíces conjuntas, conforman prácticas distintas. Sin embargo, el concepto de Responsabilidad Social ha sido, y sigue siendo, objeto de largas discusiones, teniendo importantes matices entre las diferentes definiciones elaborados por expertos en la materia.

Adicionalmente a esto, debemos abarcar otro concepto derivado de la RSE, el cual también le ha servido de sinónimo; este es el de *Ciudadanía Corporativa*. Este concepto posee varias definiciones desplegadas en la tabla 2 tomaremos una muestra de los más significativos.

Ciudadanía Corporativa

AUTOR (PAIS)	DEFINICION CIUDADANIA CORPORATIVA
LIBRO VERDE de la Comisión de las Comunidades Europeas. (2001)	Definida como la gestión de todas las relaciones entre una empresa y sus comunidades de acogida a nivel local, nacional y mundial.
Charo Méndez Rivas. Consultora Independiente. VENEZUELA (2003)	Aun no se maneja concepto claro. Utilización de varios conceptos para definir postura, más no se formula una delimitación clara de la misma.
Alejandro Roca, Cecilia Sánchez. Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial. (IARSE) ARGENTINA (2004)	Ciudadanía Corporativa (CC) y RSE son conceptos simbióticos porque instan a que las empresas tengan en cuenta no sólo las consecuencias económicas y financieras de sus actividades sino también los aspectos sociales, ambientales, de desarrollo y de género.
The Center for Corporate Citizenship at Boston College EEUU (2005)	Ciudadanía corporativa hace referencia a la manera en que la empresa integra valores sociales básicos con sus prácticas comerciales, operaciones y políticas cotidianas.
Cristián Lopicich Director Acción RSE CHILE (2005)	Asume la Ciudadanía Corporativa como un elemento estratégico de la gestión, con una doble dimensión abarcando el conjunto de compromisos que la empresa tiene con los grupos de interés con los cuales se relaciona. La primera es su responsabilidad económico-financiera: ser una empresa bien gestionada, eficiente y rentable, lo que le permitirá generar empleos de calidad, satisfacer las expectativas de sus clientes, retribuir a sus accionistas y pagar impuestos para contribuir al desarrollo del país.

Tabla 2

FUENTE: LOPES y MONTENEGRO (Elaboración de trabajo de grado, 2007)

Tal y como se observa en la Tabla 2, a nivel mundial se esta utilizando el concepto de ciudadanía corporativa como sinónimo de RSE; sin embargo en el caso particular venezolano, no existen aun directrices claras para hacer esta aseveración

Aun así, debemos aclarar ciertos puntos que nos darán una visión más clara sobre qué es lo que se entiende por RSE hoy en día.

Como primer punto a resaltar la RS debe ser entendida como una actitud de la empresa hacia el entorno social, como un proyecto con objetivos establecidos y ante los cuales la empresa adquiera una posición de compromiso con el cumplimiento de los mismos, no como una actividad esporádica y añadida al plan empresarial, sino como parte de ella.

Así mismo, debe tenerse claro que el producto de estas gestiones no es, por lo general, cuantificable en términos contables empresariales y que no representan ni deben tener como objetivo, al menos directamente, la generación de beneficios monetarios para la empresa.

La generalidad de estos primeros rasgos permite el consenso de los teóricos ante ellos, sin embargo, no es ésta la raíz de la discrepancia en las definiciones de la RSE. Es por ello que haremos una primera aproximación a las definiciones más aceptadas y las discusiones que giran en torno a ellas.

RESPONSABILIDAD SOCIAL, APROXIMACIÓN A UN CONCEPTO

El Consejo de Fundaciones Privadas de Guatemala y El Banco Mundial, en 1999, definió a la Responsabilidad Social Empresarial como aquella operación de una empresa que cumple o excede las expectativas éticas, legales, comerciales y públicas que la sociedad tiene de ella, en función de todos sus públicos: accionistas, empleados, clientes, proveedores, gobierno, industria y comunidad (Castillo 2005. p2)

Sin embargo, esta definición implica que una empresa al simplemente cumplir con los mínimos requisitos ya está actuando bajo una política de responsabilidad social; es obvio que aquí existe una primera discrepancia.

Ante este punto, muchos teóricos argumentarían que los cumplimientos legales no conforman una política de responsabilidad social, sino que esto debe ser llamado responsabilidad empresarial; es decir, aquella actuación que debe hacer la empresa como mínimo para preservar el ambiente y la comunidad en la que trabaja.

Una segunda definición sería la otorgada por El Consejo de Desarrollo Sustentable en La Empresa, que afirma que es “el Compromiso de las empresas de 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” (Alianza Social 2004. p35) dicha definición nos orienta más hacia la línea de pensamiento que queríamos llevar en esta tesis, refiriéndose a la RSE como la obligación ética y moral, voluntariamente asumida por la empresa como institución hacia la sociedad en su conjunto, en reconocimiento y satisfacción de sus demandas o en reparación de los daños que puedan haberle sido causados a ésta a nivel humano o en su patrimonio común por la actividad de la empresa.

Sin embargo, y en búsqueda de una visión mas completa, el concepto que utilizaremos durante la tesis es la admitida por el Libro Verde de la Comisión de las Comunidades Europeas de la Unión Europea (2001) , los cuales entienden a la empresa socialmente responsable no únicamente como aquélla que cumple simplemente con las obligaciones jurídicas sino también aquella que va más allá de su cumplimiento, invirtiendo más en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores; sin embargo, no debe entenderse que dicho libro propone que la empresa sea sustituta de las normas o gestión gubernamental, de manera contraria, en sus recomendaciones apuntan hacia la extensa necesidad de establecer dichos reglamentos y políticas sociales en los casos de aquellos países que aún no las tengan.

Puntualmente, el Libro Verde de la Comisión de las Comunidades Europeas (2001), afirma que la RSE debe ser definida como *“la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medio ambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores”* lo cual nos centra un poco más en lo que a lo largo de nuestro estudio deseamos definir como actividad empresarial socialmente responsable y bajo cuyos parámetros nos guiamos al momento de analizar una u otra gestión socialmente responsable.

Ahora bien, habiendo realizado nuestra aproximación a la manera en la cual vamos a enfocar nuestra investigación, pasaremos a afirmar que dentro de las gestiones de RSE existen matices y diferencias con lo cual se hace posible una primera clasificación de las gestiones de RSE. Según La Asociación de Empresas Vascas para la Sostenibilidad (Izaite, 2006), citando al Libro Verde de la UE (2001) la RSE tiene dos vertientes.

- La interna, que contempla la empresa desde el interés social y por lo tanto tiene que ver con aspectos clave de la gestión de los recursos humanos y de la seguridad laboral, etc y
- La dimensión externa referida a las relaciones de la empresa con sus agentes externos y entorno social, la RSE abarca a un amplio abanico de interlocutores donde estarían sus clientes y proveedores, administraciones, comunidades locales, etc.

Así pues veremos un poco más a profundidad dicha clasificación.

Dimensión Interna:

Tal como fue dicho anteriormente, la RSE interna está enfocada a las relaciones de la empresa con sus prácticas de RSE involucrando en primer lugar a los trabajadores. Abarca aspectos tales como la inversión en recursos humanos, la salud y la seguridad. Las prácticas responsables con el medio ambiente tienen que ver fundamentalmente con la gestión de los recursos naturales utilizados en la producción:

a) Gestión de recursos humanos: Es uno de los desafíos más importantes a los que se enfrenta la empresa; uno de los componentes de la Gestión de Recursos Humanos es atraer trabajadores cualificados y lograr que permanezcan en su organización, en este contexto las medidas pertinentes podrían incluir

- Aprendizaje permanente, mejora de la información/comunicación.
- Equilibrio entre vida familiar y profesional.
- Equidad retributiva y de desarrollo profesional.
- Prácticas responsables de contratación (tratan de aumentar la tasa de empleo y luchan contra la exclusión social)

b) Salud y seguridad en el trabajo: A pesar de que este aspecto en su mayoría es abordado por instrumentos legislativos, se pueden gestionar este aspecto mediante acciones tales como:

- Promover comportamientos que favorezcan la salud y seguridad en el trabajo, tanto de sus propios trabajadores, como de aquellos otros subcontratados.
- Mayor control de los contratistas en el ámbito de la salud y la seguridad.

c) Gestión de impacto ambiental: Este aspecto, con respecto a la RS Interna, estará enfocada a las políticas ambientales de las empresas. Así, ellos deben incluir actuaciones que redunden en:

- Reducir el consumo de recursos energéticos y disminuir la emisión de vertidos y residuos.
- Políticas integrales de producto basadas en el análisis de las repercusiones del producto a lo largo de su ciclo de vida.

Dimensión Externa

La Responsabilidad Social externa de las empresas abarca las relaciones de ella con su entorno social y ambiental en el sentido más amplio, tales como la comunidad, los clientes y proveedores, administración y autoridades públicas, ONG's, etc.:

a) Comunidad: Las empresas contribuyen al desarrollo de las comunidades donde se ubican proporcionando empleos, prestaciones y servicios, así como beneficios adicionales revertidos a la sociedad a través de programas de desarrollo, educativos, salud, entre otros. Por otro lado, las empresas realizan sus contrataciones en el mercado de trabajo local, estando muy interesadas en que en su ubicación existan personas con las competencias que necesitan.

Así mismo, cada vez más la imagen y reputación de las empresas influye sin duda en su competitividad. Entre las diferentes formas en que la empresa, en el ámbito de la RSE, puede hacerse visible en la Comunidad podemos incluir:

- Mejorar el entorno físico local.
- Ofrecimiento de formación profesional.
- Actividades culturales y deportivas a nivel local.
- Donaciones y obras de beneficencia.

b) Clientes, proveedores, consumidores: Cada vez más los consumidores tienen en cuenta las políticas de RSE aplicadas por las empresas. La colaboración estrecha de las empresas con sus socios comerciales puede redundar en mejora de costes y aumento de la calidad.

De igual forma, los clientes valoran de forma muy positiva la interacción de la empresa con su entorno, como se constata en encuestas de opinión sobre RSE, vistas mas adelante en este estudio.

Las grandes empresas son, a veces, al mismo tiempo socios comerciales de las más pequeñas, por ello, deben ser conscientes de que sus resultados sociales pueden verse afectados por las prácticas de sus socios y proveedores a lo largo de toda la cadena de valor:

- Subcontratación de servicio.
- Sistemas de tutoría y apoyo a empresas locales. Asistencia en general.
- Ofrecer productos y servicios con calidad, fiabilidad y servicio.
- Productos diseñados para ser utilizados por el mayor número posible de usuarios (discapacitados, etc.).

c) Derechos humanos: Una de las dimensiones de la responsabilidad social en las empresas está estrechamente vinculada a los derechos humanos, sobre todo por lo que respecta a las condiciones de trabajo de las actividades internacionales y las cadenas de suministro mundiales. Así, bajo estos parámetros, las empresas adoptan “códigos de conducta” que de alguna forma corrijan o eliminen este tipo de actuaciones o conductas.

Ahora bien, si bien se podrían definir estos como los campos específicos en las que se podrían llevar gestiones de RSE externa; también podemos clasificar las gestiones de RSE por su alcance, a saber, representados por la Tabla 3

Tipos de Responsabilidad Social

Responsabilidades básicas	Aquellas responsabilidades que nacen de la existencia de la empresa y su relación con la sociedad. (Ej. Niveles de contaminación de aguas).
Responsabilidades organizacionales	Las responsabilidades se originan debido a las relaciones de la empresa con todos los que se ven directamente afectados por su actividad.
Responsabilidades societales	Son las que tiene la empresa con relación a otras fuerzas sociales. La empresa trata de mejorar o conservar su entorno porque lo necesita para su desarrollo. (Ej. La lucha contra la contaminación en general).

Tabla 3

Fuente.: Diplomado RSE (Unimet, 2005)

De manera consecuente, podemos decir que la RSE no sólo se entiende como una práctica llevada a cabo por la empresa hacia el entorno en el cual se desenvuelve, sino también habrá que distinguirla por las características a las que ésta gestión atañe, y a la profundidad y el alcance que ella tiene. Es aquí, y a lo largo de nuestro estudio donde las funciones de la empresa privada comienzan a expandirse a nivel teórico, llegando a asumir iniciativas en algún momento únicamente diseñadas para y por el órgano de gobernabilidad pública. Este es el caso de los Indicadores ETHOS de RSE (2005) según en los cuales podemos encontrar

como pilares fundamentales actualmente de la RSE la Transparencia Política y Liderazgo Social.

El indicador de Transparencia política, se basa en dos variables centrales: las contribuciones de la empresa a los partidos políticos y las Prácticas Anticorrupción, mientras que el Liderazgo Social se refiere a la capacidad e impulso que debe dar la empresa en construir lo que conocemos también como el interés público; aquello que sólo se puede hacer en democracia, y que supone el diseño, creación y sostenimiento participativo y co responsable de políticas públicas.

Es por ello que es posible argumentar que la RSE no se limita a acciones aisladas y eventuales, más propias de la filantropía, sino que las trasciende trabajando con programas planificados y una perspectiva de mediano y largo plazo, así como tampoco puede afirmarse que la RSE puede quedar circunscrita a un área determinada de la organización.

Una gestión genuina en RSE se vislumbra fundamentalmente en el establecimiento y puesta en práctica de ciertos valores éticos que deben ser intrínsecos a la corporación, en la calidad de los vínculos que la empresa establece con su público interno, en su conducta en relación al medio ambiente, con sus proveedores, generando cadenas de valor, en su voluntad de asumir una posición de liderazgo y conducir acciones que trasciendan su ámbito inmediato de actuación, involucrando al grueso de la sociedad.

Ahora bien, dada la naturaleza de nuestra investigación, resulta pertinente realizar un breve apartado en el que nos permita aproximarnos teóricamente al concepto de empresa, sus clasificaciones pertinentes para nuestra investigación y cómo estos organismos se insertan en el mundo actual.

*EMPRESA MODERNA: CONCEPTOS, IMPORTANCIA HISTÓRICA DEFINICIONES
Y CLASIFICACIONES PERTINENTES*

Al intentar realizar una reseña histórica de la importancia que tiene la empresa en la sociedad moderna, tenemos que remontar sus orígenes a la llamada revolución industrial, la cual puede ser considerada como un fenómeno que va a transformar cada uno de los ámbitos del hombre del siglo XVIII y XIX (Otero y Grossi 1998 p.18) y que va a permitir llegar hoy en día al modelo de negocio que tenemos. Sin embargo, este nacimiento, como cualquier gran cambio histórico viene acompañado del surgimiento de grandes teorías en cada uno de los ámbitos del ser humano.

Desde el punto de vista de los grandes pensadores al respecto encontramos a un pensador clásico defensor de la importancia de la empresa privada dentro del sistema moderno, Adam Smith, quien en siglo XVII introduce la teoría del mercado en competencia perfecta y cómo el sistema capitalista, en búsqueda de la perfección, debe apuntar cada vez más a libertad de oferta y demanda; por ende, dejando a la empresa privada sin regulaciones ni exigencias más que las del propio mercado, llevando así, según Smith, a todos los ciudadanos a la libertad y riqueza deseada. (Velazco. 2004. p2)

Ahora bien, al remitirnos un tanto a los padres de la sociología nos encontramos a Max Weber, quien en un estudio organizacional se enfocó en la relevancia de la burocracia en el mundo moderno, afirmando que para que ésta pueda ser eficiente no sólo debe ser un oficio tiempo completo sino que debe estar remunerado, asegurado (Weber. 1981. p 27), y ofertar cosas que incentiven al trabajador a seguir en el puesto burocrático que le corresponda y facilitar la coordinación de las tareas a realizar. Sólo a través del ejercicio burocrático es

posible conseguir el manejo eficiente de alguna administración, sea esta pública o privada y a través de la implementación del esquema burocrático se permite el desarrollo del sistema capitalista. Así pues, la burocratización es un proceso del cual el hombre moderno no tiene escape.

Aquí, se introduce una variable de considerable relevancia para el estudio realizado, el cual se encuentra en la afirmación de que el eficiente ejercicio burocrático es necesario para el manejo de la administración (empresarial) tanto en el ámbito público como en el privado.

Siguiendo con el mismo Weber, fijamos atención en *La Ética Protestante y el Espíritu del Capitalismo*, éste afirma que el sistema moderno, capitalista, dada su naturaleza no puede ir sino aunado a unas acusas morales (Weber 1981. p 21) lo cual se relaciona directamente con los pilares que sostienen la generación de la teoría del desarrollo sustentable y por ende también el de responsabilidad social en sí, dado que si bien la burocracia bien administrada es necesario para el buen funcionamiento del sistema capitalista, este no puede discurrir ignorando la carga moral que posee por el simple hecho de estar inserto en un sistema social y por ende “aunado a unas acusas morales” específicas.

Así pues, es evidente no sólo la importancia sino la influencia que tiene la empresa y la organización de los individuos en torno a ella para la vida del hombre moderno, siendo esta uno de los motores principales en el mundo hoy. Sin embargo, en este punto se hace pertinente realizar una aproximación a qué entenderemos en esta investigación por empresa u organización empresarial y cuáles son los conceptos y clasificaciones asociados a ellas que sean pertinentes para nuestro estudio.

En una primera aproximación, según la Real Academia de la Lengua Española (2007) se define “empresa” como: “la unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos”

Adentrándonos en libros un poco mas especializados, tenemos definiciones como la del "Diccionario de Economía", (2000) la cual define empresa como "aquella entidad formada con un capital social, y que aparte del propio trabajo de su promotor puede contratar a un cierto número de trabajadores. Su propósito lucrativo se traduce en actividades industriales y mercantiles, o la prestación de servicios" (De Andrade, 2000)

Igualmente, al aproximarnos a la definición de García y Casanueva (2005), la cual se aproxima a la definición que utilizada a lo largo de la tesis en la cual define a la empresa como una "entidad que mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados"

Ahora bien, habiendo establecido qué se entenderá por empresa, vale hacer una última definición a fin de conocer qué se entiende por un tipo particular de empresa, la cual forma parte fundamental de nuestro estudio, es así como se introduce la definición de empresa de carácter publico.

Se puede definir a la empresa pública como aquella creada por el gobierno para prestar servicios públicos; son aquellas entidades que pertenecen al Estado, tienen personalidad jurídica, patrimonio y régimen jurídico propios. Se crean mediante un decreto del Ejecutivo, para la realización de actividades mercantiles, industriales y cualquier otra actividad conforme a su denominación y forma jurídica (Ramírez, 1999. p 85)

Así pues, y según el Diccionario Básico Tributario Contable (2000), la principal diferencia es que las empresas públicas son creadas y pertenecen al Estado al menos en su mayoría accionaria; así como que las decisiones están supeditadas al interés, visión y bienestar nacional, mientras que las empresas privadas dependen de las directrices establecidas por los propietarios que la compongan.

Ahora bien, vale preguntarse cómo se inserta la responsabilidad social dentro de la empresa moderna y realizar un pequeño recuento en cuanto a cómo han sido dichas experiencias a lo largo de los años en esta materia

EMPRESA Y RSE

Si bien se ha establecido la importancia de las gestiones de RSE para la sociedad, y la progresiva incumbencia de la gestión empresarial dentro del panorama público, surge la interrogante de por qué las empresas se embarcan en este tipo de iniciativas, y si ciertamente existe sólo la persecución de fines filantrópicos en su labor.

Tal y como reseñamos anteriormente, se hace evidente la actual importancia de la figura de la empresa en el mundo moderno tal y como se conoce, siendo ésta a nivel mundial la mayor fuente de generación de riquezas; sin embargo, se hace pertinente la pregunta de cómo se inserta en ella la gestión socialmente responsable. Se podría hacer referencia a experiencias de más de 150 años de edad como es el caso de Robert Owen, quien creó en 1820 en New Lanark una importante comunidad industrial, hoy declarada patrimonio de la humanidad, donde la cooperación y el apoyo mutuo eran las normas establecidas. Introdujo diversidad de medidas de bienestar, que comprendían la sanidad pública y la educación, desterrando el trabajo infantil y las condiciones penosas. Estaban convencidos de que el "carácter" del hombre le es "formado" por su ambiente y si se cambiaba su entorno, sus "vicios" serían suprimidos y sus conductas se modificarían favorablemente. Cabría destacar esta actuación como un desafío no conformista, por la cual, empresarios al abrigo muchos de ellos de su religión cristiana, pero

también como recurso clave de ascenso social permitido, emprendieron cambios sustanciales en su quehacer empresarial (Mora 2005 p 4)

Otros ejemplos de iniciativas empresariales en gestiones sociales ubicados en el mismo momento histórico podrían ser familias tales como Whitebrad y Truman, ambas familias cerveceras, Lloyd y Darby en el área de la siderurgia, y los Cadbury en la alimentación-repostería. (Mora 2005 p 5)

En visiones más recientes, se insertan voces como las de Peter Drucker (citado por Mora 2005, p1) cuyos aportes han permitido impulsar el cambio que se viene dando en nuestro tiempo en la noción de lo que es una empresa; según sus propias palabras: circunscribir la visión de la empresa a los motivos de los accionistas es perder de vista las condiciones de su existencia. Drucker propone entonces la visión funcional de la empresa: para alcanzar sus objetivos (y eventualmente obtener ganancias) la empresa necesita una estrategia, una organización y un enfoque de marketing; para ser exitosa en esos planos, sus productos deben satisfacer necesidades de los consumidores; de lo contrario, la empresa fracasa. Drucker nos conduce al plano donde la empresa se inserta en el medio social, como un actor entre otros que conforman una comunidad humana (Mora 2005 p 6)

De esta manera, la empresa existe en interrelación con el medio, siendo cada vez más difícil su visión como ente exclusivamente dedicada al lucro, sin tomar en cuenta el medio donde se inserta y los actores y la comunidad que ella afecta.(Fundación Carolina 2006. p 10,) Las empresas adoptan una declaración de principios o un código de conducta donde señalan y expresan objetivos y valores fundamentales, así como sus responsabilidades hacia sus interlocutores.(Comisión de las Comunidades Europeas, 2001 p. 17)

Así, el surgimiento de un concepto de responsabilidad social, y todos aquellos conceptos que se desarrollan de manera paralela a ella, tienen su origen en la revisión y en cierta parte el rechazo de los conceptos clásicos del rol de la empresa dentro de la sociedad moderna, específicamente frente a la idea según la cual la única responsabilidad de la misma es la de producir riqueza, obtener beneficios y mantenerse dentro de lo establecido legalmente. Se habla entonces de la responsabilidad social como una nueva dimensión la cual tiene cabida dentro de los diversos roles que debe cumplir la empresa moderna (Velazco. 2004. p 2), los cuales también contribuirán a los beneficios que ésta reciba, ya sea de índole material o no.

Partiendo desde aquí, vale la pena reflexionar entonces cómo se insertan los individuos en estas actividades dado que son inminentes preguntas tales como ¿Quién conforma la empresa? ¿Quién toma las decisiones?. Por supuesto, las empresas están conformadas por personas, las cuales llevan consigo misiones de suma importancia, actuando en la mayoría como vicarios. Son las personas que ejecutan y llevan a cabo acciones ajenas pero que las asimilan propias. Sus acciones son descritas como acciones de la organización (Schvarstein, 2003. p.53).

Sin embargo, estas acciones no son autómatas, por lo que se hace necesario en este punto definir inteligencia social, la cual se entiende como el tipo de inteligencia que está formada a nivel conceptual por habilidades sociales, donde la competencia social y el reconocimiento representarían dos núcleos significativos. La inteligencia social diferencia capacidades, aptitudes, habilidades, hábitos y respuestas como elementos de análisis (Martínez y Salido, 1997. p.8)

Un individuo con sensibilidad social o *inteligencia social* miembro de una empresa socialmente responsable, podrá encontrar en su lugar de trabajo un área propicia para poder ejecutar los planes sociales de su empresa con interés, enfocado en la resolución de problemáticas que beneficiarán a la comunidad y a las empresas. (Schvarstein, 2003. p.70).

En cambio si una organización cuenta con individuos que no valoran actividades socialmente responsables, a estos, les resultará difícil cumplir con su rol dentro de la organización y a la larga, podrían interferir con el desarrollo y ejecución de planes socialmente responsables específicos. Pero para que los actores responsables lleven a cabo proyectos exitosos, es necesario contar con *competencias organizacionales*, definidas como un conjunto de capacidades y de recursos disponibles para que sus miembros puedan llevar a cabo los propósitos de la organización en los marcos de las relaciones prescritas por sus respectivos roles (Schvarstein, 2003. p.46).

Frente a este nuevo rol de la empresa, se le exige su inclusión en asuntos comunitarios, no desde el punto de vista bajo la cual se enmienda el daño causado por la producción de sus bienes (lo legalmente establecido), sino la acción e inversión en proyectos que no necesariamente aportarán beneficios directos a la gestión empresarial a nivel monetario; abarcando e invadiendo un espacio y un protagonismo antes únicamente reservado para la gestión y canales públicos. Según Bernardo Kliksberg (Fundación Carolina 2006. p6), los entes públicos tienen que ser los principales responsables, pero la empresa privada es un aliado valiosísimo, tal y como se ve reflejado en la Tabla 4, la cual demuestra el nivel de inversión social de la empresa privada en Venezuela.

Inversión Empresarial en Proyectos de RSE

Empresa	Monto invertido (Bs.)
Empresas Polar	28 millardos 805 millones
CANTV	16 millardos 72 millones 755 mil 605
C.V.G EDELCA	12 millardos 777 millones 885 mil 848
Banco de Venezuela	6 millardos 358 millones 482 mil 607
Banesco	5 millardos 730 millones
Banco Mercantil	5 millardos 700 millones
Banco Provincial	3 millardos 748 millones 751 mil 814
Siderúrgica del Orinoco	2 millardos 568 millones 245 mil 429
Cigarrera Bigott	2 millardos 33 millones 578 mil 150
Coca Cola Femsa de Venezuela	633 millones 600 mil
Cativen – Groupe Casino	523 millones 738 mil 456
Procter & Gamble	400 millones
Cargill de Venezuela	270 millones
Ford Motors de Venezuela	200 millones

Tabla 4

Fuente: Revista Dinero, edición 181. Citado por Datos (Marzo 2006)

Así pues, podemos evidenciar la inversión en gestiones socialmente responsables que se realizan en el país dejando en claro, por el monto, el peso que tienen dichos aportes en la sociedad.

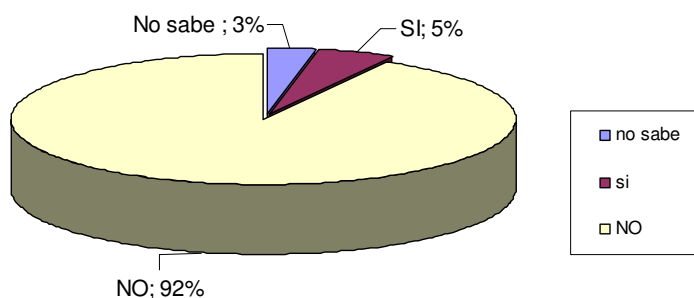
Estos aportes son percibidas por el consumidor el cual en el caso europeo puede llegar a otorgar un castigo, reflejado en la no compra de los productos de una empresa que no es socialmente responsable (Bigné, Chumpitaz, Andreu, Swaen, 2005 p. 10).

Según El Foro Para La Evaluación De La Gestión Ética (FORETICA, 2005) en su portal de Internet, en España el conocimiento acerca de RSE es el segundo factor en importancia a la hora de valorar positivamente a una empresa, mientras que uno de cada cuatro españoles ya conoce el concepto de RSE, frente a uno de cada diez en 2004. Los jóvenes mientras tanto se conciben como más pasivos ante la RSE.

A nivel de consumo, según FORÉTICA (2007), España posee un alto índice de castigo a empresas socialmente no responsables, 9 de cada 10 consumidores estarían dispuestos a penalizar actitudes corporativas irresponsables mediante la negativa a consumir sus productos. Un 88% de los ciudadanos valoraría mejor a las empresas que tuvieran certificaciones de RSE

En caso contrario tenemos la percepción del venezolano, la cual, a la hora de relacionar prácticas socialmente responsables con entes ejecutores, se centran en el Estado. Según Camel, (2007) y citando cifras de Datos (2006, Venamcham) menos del 1% de los encuestados afirmó que el asunto es responsabilidad de la empresa. A su vez, un gran porcentaje de la población venezolana desconoce si alguna empresa esta ayudando a su comunidad, solo el 5% dijo estar en conocimiento (Camel, 2007). A simple vista, el venezolano no aplica ningún castigo a empresas con políticas pocas éticas.

Conocimiento de alguna empresa que esté ayudando a la comunidad



Dicho comportamiento no es estático, y probablemente se vea modificado a medida que el venezolano conozca y apoye las gestiones socialmente responsables de los productos y servicios que consume; por los momentos el conocimiento del venezolano de la RSE se encuentran enfocados mayormente en las empresas publicas y grandes empresas privadas con vasta trayectoria nacional, tal y como se demuestra en el Gráfico 3

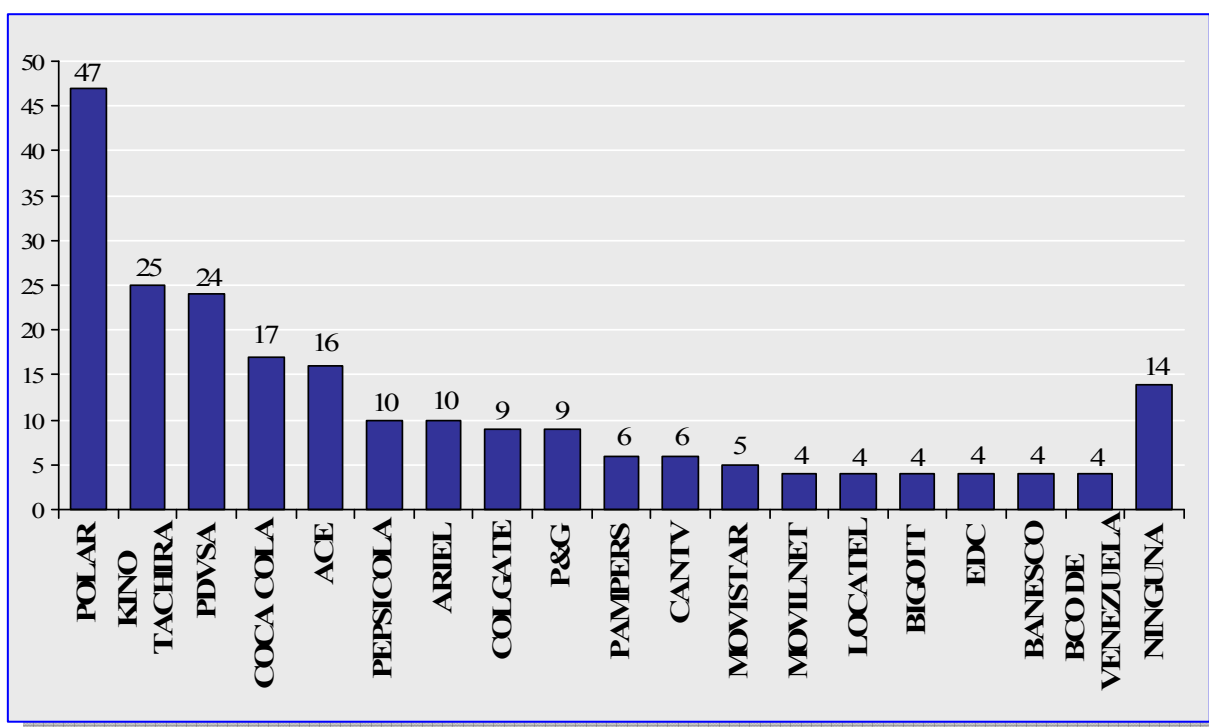


Gráfico 3:
Reconocimiento de las Empresas que realizan Responsabilidad Social
Fuente: Datos (2006)

De esta manera, se coincide con Velazco (2004. p4), al momento de afirmar que la nueva gestión de la empresa incursiona en nuevos terrenos, no por meras intenciones filantrópicas, sino también en un intento de ganar terreno simbólico en las preferencias del consumidor, las cuales ya no están basados en calidad y precio, sino también en aspectos antes

no tomados en cuenta y pertenecientes al mundo muchas veces inconciente del consumidor. (Velazco.2004.p5), Tales como el Share Mind no solo por un producto o servicio efectivamente ofrecido y entregado, sino por un Recall positivo de la marca (Brand) aún en la obra social más insignificante o más portentosa.

Ahora bien, específicamente en la modalidad de realizar gestiones socialmente responsables, y dado que ellas están insertas en el campo específico que se realiza, podría deducirse que los modos en los cuales se deben llevar una u otras gestiones deben cambiar de acuerdo al entorno en el cual se desarrollan; según Bernardo Kliksberg (Fundación Carolina, p13. 2006), la RSE en América Latina debe tener elementos adicionales a la RSE en el mundo desarrollado, tales como Europa; en América Latina, esta debe tener aspectos que involucren:

- El medio ambiente
- Relaciones laborales
- Relaciones con los consumidores
- Inversionistas, gobierno corporativo y
- La pobreza

POR QUÉ LAS EMPRESAS REALIZAN GESTIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL: MARKETING SOCIALMENTE RESPONSABLE Y PERCEPCIÓN DEL CONSUMIDOR; UNA APROXIMACIÓN AL CASO VENEZOLANO.

Si bien es cierto que “hacer el bien” puede ser una motivación para el empresariado, muchos teóricos, entre ellos Richard Steckel, Robin Simona, Jeffrey Simona & Norman Tanen (1999) afirman que la empresa busca siempre acciones que contribuyan a su fin último, generar riquezas (2005, p. 9), así pues, generalmente existirán en el fondo razones que pueden impulsar a las organizaciones en tomar mayor interés en desarrollar una línea de RSE específica.

Los autores anteriormente mencionados, especifican cuáles son los principales beneficios que obtienen las empresas al realizar una gestión socialmente responsable, a saber los siguientes puntos (Steckel et als. 1999):

- Diferenciación frente a la competencia: En el mercado actual, en el cual la competencia en el posicionamiento de marca, captación de clientes y relación precio- calidad es tan fuerte que una buena gestión de RSE puede hacer la diferencia al momento de la escogencia del producto por parte del consumidor final, así como fijar preferencias entre dos productos similares o sustitutos.
- Reforzamiento de campaña publicitaria: Al introducir el producto de la gestión socialmente responsable dentro de la campaña publicitaria de una empresa, o hacer énfasis en los beneficios que podían tener al adquirir un producto en particular, pueden haber notables diferencias en la escogencia del consumidor
- Aumento de lealtad del consumidor: Desprendiéndose este punto del anterior, al haber algún tipo de asimilación de la empresa o producto en particular, el consumidor se sentirá mas atraído por la adquisición de ese producto en particular frente a productos similares (Steckel et als. 1999)
- Atracción de medios de comunicación/ publicidad: Los buenos proyectos de responsabilidad social empresarial atraen la cobertura de los medios de manera natural, dicha cobertura se transforma en buena publicidad gratis para la empresa ayudando a mejorar la imagen del público frente a sus productos y servicios.
- Reducción/ aplacar publicidad negativa: válida sobretodo para las empresas cuyo producto necesariamente conlleva a algún efecto negativo en el ambiente o su producto puede tener consecuencias en el consumidor; dicha publicidad negativa podía ser aplacada o reducida por los efectos de una buena y notoria gestión en responsabilidad social, compensando de alguna manera los posibles daños creados por la empresa

- Facilitar acceso y entrada al mercado: En empresas nuevas o empresas que están buscando posicionarse en mercados nuevos, las reseñas sobre gestiones socialmente responsables pueden contribuir a abrirle campo dentro de los consumidores, así como labrarse un buen posicionamiento de mercado asociando sus productos y servicios con una buena labor e interés por el entorno.

- Mejoras en la captación, retención y entusiasmo de los trabajadores: los trabajadores de una empresa que realiza importantes proyectos de responsabilidad social se sienten mayormente identificados y moralmente comprometidos tanto con la empresa, su misión y la visión.

Así pues, este tipo de gestiones son clasificadas según una nueva categoría denominada Mercadeo Social que según Wanda Del Toro, citada por Silvia Torres (2006. p19), se define como:

El uso de técnicas de mercadeo comercial para promover la adopción de una conducta que mejorará la salud o bienestar del público objeto o de la sociedad. Combinando enfoques de cambio social y del mercadeo comercial, técnicas publicitarias y de comunicación para lograr la aceptación de una idea o conducta en el público objeto.

Así mismo, encontramos, según Pringle y Thompson (1999, p. 3) citado por Ramos y Periañez (2003. p.5) otra definición de mercadeo social corporativo:

(...) una herramienta estratégica de marketing y posicionamiento, que vincula una empresa o su marca a una causa social de interés, en una relación de beneficio mutuo (...)

El marketing social según Torres (2006) posee un elemento fundamental que lo distingue de otras actividades del marketing, este componente es el producto, ya que en este caso se trata de promover una idea social, la cual genera una mayor participación popular, otorgándole mayor conocimiento a la población beneficiada. Así este conocimiento genera percepción sobre los conceptos de RSE y de las compañías socialmente responsables, pero varía de acuerdo a cada país, ya sea por antigüedad de manejo del concepto, por la cantidad de empresas banderas en RSE, por un mayor mercadeo social etc.

Por tanto según lo establecido anteriormente, una buena gestión de RSE debe contener al menos los cuatro elementos desarrollados en este apartado; a saber una gestión socialmente responsable de carácter interno, de carácter externo, que integre a sus trabajadores en llevar a cabo dichos proyectos, y por último que cuente con una buena campaña de mercadeo social, dirigida a sus actuales consumidores y potenciales clientes a conocer la gestión socialmente responsable de la empresa.

De esta manera se realizó un estudio de los principales sistemas de medición de la RSE a fin de buscar un instrumento que nos permitiese medir todo los ámbitos mencionados anteriormente.

EVALUACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Existen a nivel mundial, una variedad de propuestas para la auto evaluación de responsabilidad social por partes de las empresas, sin embargo, adquieren mayor relevancia los siguientes modelos:

- *Manual de Auto evaluación de DERES (Desarrollo de la Responsabilidad Social, 2006)*

Según DERES (2006) este instrumento fue concebido como una herramienta que facilite a las empresas a efectuar una mirada introspectiva sobre su propio desempeño en las distintas áreas de la RSE.

Dicho instrumento pretende englobar en su análisis tanto el amplio espectro de las posibles prácticas en responsabilidad social, como las características de cada empresa como lo son el tamaño, el origen, la actividad que realiza, etc.

Las áreas de evaluación que propone el instrumento, y que son utilizadas como variables determinantes en la buena o mala gestión socialmente responsable de una empresa, son las siguientes:

1. Condiciones de ambiente de trabajo y empleo
2. Marketing Responsable
3. Protección del medio ambiente
4. Apoyo a la comunidad
5. Valores y principios éticos

- *Indicadores ETHOS de RSE:*

Los Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial, es un instrumento de autoevaluación creado como una herramienta de aprendizaje y evaluación de la gestión de la empresa en lo que se refiere a la incorporación de prácticas de responsabilidad social empresarial a la planificación de estrategias y a la monitorización del desempeño general de la empresa.

- *Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable SGE 21: (2005)(Forética)*

Otro tipo de Instrumento utilizado es la SGE 21 la cual constituye actualmente una de las herramientas más potentes para la gestión integral de la RSE en las organizaciones según Germán Granda, Director General de FORÉTICA. Según éste, lograr la certificación según la norma SGE 21 significa generar confianza tanto a los propios empleados como a los stakeholders de la organización acerca de que el compromiso voluntario de integrar la RSE en la estrategia y operaciones de la organización se lleva a cabo.

Este instrumento, según Gemma Giner (2005), Directora de Marketing y RSE de Unión FENOSA y Vicepresidenta de FORÉTICA, es un modelo práctico y constatable cuyo valor esencial es que contribuye de manera decisiva a que las empresas interioricen en su negocio las políticas de RSE y de eficaz ayuda para realizar el necesario proceso de transformación hacia una cultura de gestión responsable.

Esta norma, la cual fue publicada originalmente en 2000, incluye criterios relativos a las relaciones de la empresa con sus grupos de interés, como clientes y consumidores, proveedores, empleados, entorno medioambiental, accionistas, competencia, entorno social y administrativo. Pero la actual versión, ha puesto especial atención en abarcar áreas de carácter social y medioambiental de mayor actualidad, en atención a la demanda de los mercados actuales así como permite una vinculación más intuitiva con otras herramientas y marcos de referencia, tomando a su vez de pautas internacionales importantes como lo son los diez principios del Pacto Mundial o la filosofía del libro verde de la Comisión Europea.

Para responder a los requisitos que exige la norma, es necesario realizar un seguimiento a través de indicadores que garantizan no sólo que puedan ser reportados a través de una

herramienta como el GRI, sino que dichos indicadores se gestionen, se revisen anualmente y exista una política de mejora continua. (FORÉTICA, 2005. p6)

- *Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Laboral, OHSAS 1800*

OHSAS 18001 es una herramienta que permite que las empresas identifiquen, prioricen y gestionen la salud y los riesgos laborales como parte de sus prácticas de negocio. Gracias a la norma, la empresa logra concentrarse en los asuntos más importantes de su negocio. El propósito de OHSAS 18001 es requerir un mayor compromiso y efectividad en empresas para que éstas se comprometan a eliminar o minimizar riesgos para los empleados y a otras partes interesadas que pudieran estar expuestas a peligros asociados con sus actividades. Según la Lloyd'S Register Quality Assurance Limited, (LRQA Ltd, 2007) la norma se basa en el ciclo de sistemas de Deming¹ de gestión de planificar-desarrollar-comprobar-actuar (PDCA) y utiliza un lenguaje y una terminología propia de los sistemas de gestión.

Esta norma se desarrolla como respuesta a la demanda de empresas que solicitaban un criterio frente a la que las compañías pudieran certificarse.

- *European Foundation for Quality Management (Fundación Europea para la Administración de la Calidad)*

El modelo EFQM es un marco no prescrito basado en nueve criterios, reconoce a su vez, que hay muchas propuestas para lograr la excelencia sostenible en todos los aspectos del desempeño. Se basa en la asunción que los resultados excelentes referidos al desempeño, a los clientes, al personal y a la sociedad son alcanzados por un liderazgo que conduce la política y la estrategia, que es entregada a través de asociaciones, recursos humanos y de procesos.

Según George Oakland (2000) El modelo EFQM se basa en los siguientes principios:

¹ El Ciclo Deming es un modelo para el mejoramiento de la calidad. Consiste en una secuencia lógica de cuatro pasos repetidos para el mejoramiento y aprendizaje continuo. Sus cuatro pasos fundamentales son: Plan, Do, Study y Act. Información disponible en : http://www.12manage.com/methods_demingcycle_es.html

1. Orientado a los resultados: Logra resultados
2. Enfocado al cliente: Crea valor sostenible para el cliente
3. Liderazgo y constancia del propósito: Liderazgo visionario e inspiracional, unido con la constancia en el propósito.
4. Gestión por procesos y hechos: Maneja la organización a través de un grupo de sistemas, de procesos y de hechos interdependientes y correlacionados.
5. Desarrollo e involucramiento del personal: Maximiza la contribución de los empleados a través de su desarrollo y participación.
6. El aprendizaje innovación y mejoría continua: Desafía el status quo y el cambio efectivo usando el aprendizaje para crear, las oportunidades de innovación y mejoría.
7. Desarrollo de Asociaciones: Desarrolla y mantiene asociaciones de valor agregado
8. Corporativiza la Responsabilidad Social de la Empresa: Excede el marco regulatorio mínimo en el cual opera la organización, esforzándose por entender y
9. Responder a las expectativas de los stakeholders².

Dicho modelo sirve, según Oakland (2000) para:

1. Capitalizar empresas. A través de la identificación de focos de actividad plausibles de mejoría.
 2. Generar procesos de comparación con otras empresas afines.
(Benchmarking)
 3. Revisión y creación de estrategias.
- *Normas ISO (International Standardization Organization)*

La ISO (International Standardization Organization) es el organismo internacional encargado de favorecer la normalización en el mundo. Con sede en Ginebra, es una federación de organismos nacionales los cuales poseen oficinas de normalización que actúa como delegadas en cada país. (Sans 1998. p3)

² NA: el término se traduce como Accionistas pero también se considera como dolientes de una organización que no necesariamente es o sea accionista, puede ser alguien que por ejemplo es Leal y siente la empresa como suya.

La serie ISO 9000 son normas técnicas internacionales sobre los sistemas de calidad aceptadas y validadas mundialmente; a su vez, se conocen como ISO 9000 a una familia de normas de aseguramiento de calidad

ISO 9000 consiste en una serie de procedimientos y directrices que le permiten homogenizar lenguajes y bases técnicas a nivel mundial, con el fin de seleccionar y mejorar procesos. Pueden aplicarse a cualquier industria, producto o servicio, y consta de requisitos y directrices para establecer sistemas de calidad dentro de una organización, permitiéndole efectuar transacciones con cualquier organización en el mundo, con menor riesgo y mayor confianza, son normas prácticas burocráticas que buscan el logro de la calidad.(Matamoros, 2007. p1)

Las normas ISO 9000, poseen tres complementos básicos: administración, sistema de calidad y aseguramiento de calidad. (Matamoros, 2007. p3) Para finales del año 2008, se lanzará la tercera generación de normas. ISO 26000 Guía de Responsabilidad Social Empresarial, la cual tiene como particularidad que no es certificable, es decir, es de uso voluntario. Según el Instituto Argentino de Normalización y Certificación (2007), esta norma abarcará los siguientes tópicos:

- Ayudar a las organizaciones a abordar su Responsabilidad Social, a la vez que se respeten las diferencias culturales, sociales, ambientales y legales, y las condiciones de desarrollo económico.
- Proporcionar una guía práctica que apunte a hacer operativa la Responsabilidad Social, identificar y comprometer a los stakeholders, y reforzar la credibilidad de los informes y reclamos realizados sobre Responsabilidad Social.
- Dar énfasis a los resultados de desempeño y a su mejora.
- Aumentar la confianza y satisfacción de los clientes y otros stakeholders en las organizaciones.
- Ser consistente y no estar en conflicto con documentos existentes, tratados y convenciones internacionales y otras normas ISO.

- No estar destinada a reducir la autoridad de los gobiernos para abordar la Responsabilidad Social en las organizaciones.
- Promover una terminología común en el campo de la Responsabilidad Social. aumentar el conocimiento y conciencia sobre Responsabilidad Social.

- ***Balance social:***

El Balance Social es una herramienta de gestión y mecanismo de información, resume las acciones e inversiones que una empresa ha realizado para cumplir su función social. La fundación Escuela de Gerencia Social, elaboró un formato que abarca las dimensiones internas y externas de la RSE. (González y Jaén. 2006. p 43)

Según Margarita Méndez de Montero (2007), Directora Ejecutiva de Alianza Social de Venamcham, es la estrategia de rendición de cuentas más utilizada por las empresas en Venezuela, siguiendo la tendencia global.

- *Manual de Análisis de la Estrategia de la Sostenibilidad de IZAITE*

El Manual de Análisis de la Estrategia de la Sostenibilidad (AES) ha sido estructurado según las funciones empresariales más importantes. La estrategia se basa en los nueve criterios establecidos en el Modelo EFQM.

Para estructurar el AES por funciones, se ha utilizado la división de competitividad empresarial definida por Michel Porter (Porter & Kramer, 2005. p 4) citado en Izaite (2006) y que se detalla a continuación:

- Estrategia y gestión.
- Productos y servicios/ I+D+i.
- Comunicación.
- Compras.
- Ventas y marketing.
- Gestión de los RRHH.

- Finanzas.
- Procesos y gestión de las operaciones.

Para cada función indicada, se desarrolla un cuestionario que contiene aspectos relacionados con el desempeño de la empresa en el área de la RSE.

Pero no solamente se analizan las acciones tomadas y las medidas aplicadas, sino también la existencia de políticas, objetivos y seguimiento de los resultados. Así, en el análisis se ha incluido el ciclo de Deming (Planear – Hacer – Revisar – Actuar). Sus componentes coinciden con los lineamientos de RSE en los que se encuentra basada nuestra tesis.

ASPECTOS METODOLÓGICO

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

CONSIDERACIONES GENERALES

En las investigaciones de carácter social, se necesita la presencia de componentes que realicen las acciones a ser estudiadas y a su vez, tener una población objeto que reciba dichas acciones; en nuestro estudio nos centramos en el componente encargado de realizar la acción, en este caso la empresa y sus gestiones de responsabilidad social. Dichas acciones son observadas y medidas a través de un instrumento investigación y de medición, el cual nos permitió realizar comparaciones entre los casos estudiados

La Responsabilidad Social Empresarial, es un tema que se encuentra en la palestra pública, el cual ocasiona una serie de interrogantes referente a sus inicios y sobre sus principales intenciones para la realización las líneas de acción; es por eso que el Marco Metodológico de la presente investigación se propone estudiar y analizar los proyectos llevados a cabo por la empresa privada y por la empresa pública, determinando si existe tipologías de selección de proyectos, el alcance, la rentabilidad o los beneficios empresariales que dichos proyectos aportan a la empresa que los lleva a cabo.

En nuestro marco metodológico se presentan técnicas que se adaptarán al tipo de investigación, en este particular, el estudio de caso, tomando en cuenta la población estudiada, la muestra seleccionada, los instrumentos a utilizar, las técnicas, la presentación de datos y la interpretación de los resultados, estos últimos comprobarán los objetivos específicos que definimos en un comienzo de nuestra investigación. Según Carlos Sabino (2007) en su libro *El Proceso de Investigación*, como estudio de caso se refiere al estudio profundizado y

exhaustivo de uno o muy pocos objetos de investigación, lo que permite obtener un conocimiento detallado y amplio del mismo. A los cual señala Hernández, Fernández y Baptista, (1991) como de sujetos – tipo en tanto y cuanto, lo que le interesa a los investigadores es ciertas características para profundizar y que no serán generalizables pero darán una base de consideración para evaluaciones más amplias y posteriores.

Particularmente, en nuestra investigación, al querer realizarla de carácter comparativo sobre las maneras de realizar Responsabilidad Social Empresarial específicamente en el panorama venezolano, se hace de particular relevancia evaluar la ejecución, naturaleza y seguimiento de los proyectos en esta rama realizados en las empresas, relacionando no sólo su rama de producción, sino analizando las posibles diferencias existentes entre las empresas de carácter público y aquellas de carácter privado. Esto cobra especial relevancia en el panorama venezolano dado el peso representativo de los ingresos producto de la empresa pública (PDVSA; EDELCA; etc.) para el presupuesto nacional es de carácter fundamental; es por ello que dicha investigación no se encontrará dirigida a simplemente al análisis de presupuestos invertidos anualmente en proyectos de la naturaleza que nos incumben, sino un análisis exhaustivo que nos permita establecer una comparación que refleje las características, semejanzas y diferencias de los proyectos a evaluar.

TIPO DE INVESTIGACIÓN

Con el fin de obtener resultados concretos sobre los objetivos propuestos, nuestro investigación está basada en el estudio de caso de tipo descriptivo, el cual nos permitió analizar los comportamientos que las empresas, ya sean privadas o públicas tienen a la hora de seleccionar un proyecto de inversión social y ponerlo en práctica. Según Carlos Sabino (2007) en su libro El Proceso de Investigación, como “Estudio de Caso” se refiere al estudio profundizado y exhaustivo de uno o muy pocos objetos de investigación, lo que permite obtener un conocimiento detallado y amplio del mismo.

Como investigación descriptiva, el autor Carlos Sabino (2007) la define como aquellas que “se proponen a conocer grupos homogéneos de fenómenos utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. No se ocupan, pues, de la verificación de hipótesis, sino de la descripción de hechos a partir de un criterio o modelo teórico definido previamente”

Refiriéndonos al texto de Miriam Balestrini (2001) y a los tipos de investigación que en él se proponen, encontramos el método del diseño de campo y el método de diseño bibliográfico, definidos por el tipo de datos que se deben recolectar. En nuestro caso, frente a dicha clasificación el estudio se centró mayoritariamente en un estudio de Campo, dado que trabajamos con información recolectada en las respectivas empresas, a través del instrumento a utilizar; sin embargo ello no descartó la posibilidad de necesitar a través del desarrollo de nuestra investigación, la búsqueda de datos a través del estudio bibliográfico y de apoyo con las entrevistas realizadas en el momento de pasar el instrumento. Así pues, el método utilizado en nuestro estudio puede catalogarse como de dos fases, la primera de carácter bibliográfico y el segundo, principal perteneciente al carácter de campo que nos sirvió de vital apoyo.

A su vez, la investigación realizada fue de carácter no experimental, la cual es también conocida como investigación Ex Post Facto, término que proviene del latín y significa después de ocurridos los hechos. De acuerdo con Kerlinger (1983) la investigación Ex Post Facto es un tipo de “... investigación sistemática en la que el investigador no tiene control sobre las variables independientes porque ya ocurrieron los hechos o porque no son intrínsecamente manipulables” (p.269). En la investigación Ex Post Facto los cambios en la variable independiente ya ocurrieron y el investigador tiene que limitarse a la observación de situaciones ya existentes, dada la incapacidad de influir sobre las variables y sus efectos (Hernández, Fernández y Baptista, 1991).

El análisis de los datos obtenidos en esta investigación se realizó tal y como lo propone el instrumento elaborado por IZAITE denominado Manual de Análisis de La Estrategia de

Sostenibilidad (AES, 2006), el cual consiste en la ponderación de las dimensiones a estudiar y sus respectivos componentes. A través de ello se obtienen no sólo indicadores de cumplimiento por las dimensiones estudiadas, sino también el desempeño de la empresa en las categorías establecidas. Dicho desempeño se obtiene a través del cálculo de la media estadística de los resultados de las dimensiones que componen dicha categoría, estableciéndose así, los porcentajes de cumplimiento de gestión de cada una de las categorías analizadas..

Las variables que constituyen nuestro estudio son dos, a saber, la Responsabilidad Social y La empresa; las categorías que componen a la variable “empresa”, relevantes para nuestra investigación, son su carácter público y privado. Por su parte, las que componen la RSE, tal y como nos lo aporta nuestro marco teórico, son su carácter interno y externo. Las dimensiones de estas últimas categorías (interno y externo) son aportadas por el Manual de Análisis de La Estrategia de Sostenibilidad (AES, 2006). y nos permitieron a través de sus ítems, evaluar a profundidad estas categorías.

La Tabla 5, sintetiza lo anteriormente expuesto, y la guía utilizada para la medición de las gestiones de RSE y el cumplimiento de los objetivos planteados al inicio de esta investigación.

Operacionalización de Variables

VARIABLE	CATEGORÍAS	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEM
RSE	INTERNA	GESTION DE RECURSOS HUMANOS	• Aprendizaje permanente, mejora de la información/comunicación.	• Capacitación y cursos anuales • Existencia de sistemas de información sobre gestión de responsabilidad social llevada a cabo por la empresa
			• Beneficios para el empleado	• HCM • Planes Vacacionales • Guarderías • Incentivos estudiantiles
			• Prácticas responsables de contratación	• Igualdad de géneros • Contratación e discapacitados
		SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	• Promover comportamientos que favorezcan la salud y seguridad en el trabajo, tanto de sus propios trabajadores, como de aquellos otros subcontratados.	• Parámetros definidos de contratación • Cumplimiento de la LOPCYMAT
			• Mayor control de los contratistas en el ámbito de la salud y la seguridad	• Cumplimiento de la LOPCYMAT
		GESTIÓN DE IMPACTO AMBIENTAL	• Cumplimiento de estándares proporcionados por la ISO 14000	• Resultados obtenidos
			• Reducir el consumo de recursos energéticos y disminuir la emisión de vertidos y residuos.	• Existencia de sistemas de ahorro de energía • Existencia de sistemas de reciclaje dentro de la organización
	EXTERNA	COMUNIDAD	• Mejorar el entorno físico local.	• Existencia de programas dirigidos a mejorar y recuperar entornos físicos de las comunidades aledañas
			• Ofrecimiento de formación profesional.	• Existencia de programas de apoyo a formación profesional: becas, cursos, convenios, congresos
			• Actividades culturales y deportivas a nivel local.	• Existencia de programas
			• Donaciones y obras de beneficencia	• Cantidad de programas de ayuda a través de donaciones u obras benéficas • Monto y tiempo invertido mensualmente en estas actividades • Resultados obtenidos
		CLIENTES, PROVEEDORES, CONSUMIDORES	• Cumplimiento de estándares proporcionados por la ISO 9000	• Resultados obtenidos
			• Sistemas de tutoría y apoyo a empresas locales. Asistencia en general	• Existencia y cantidad de programas orientados al apoyo de empresas locales
TIPO DE EMPRESA	PUBLICA	-	• Pertenecientes al Estado en su mayoría accionaria	
	PRIVADA	-	• Pertenecientes a un individuo o grupo de personas	

Tabla 5

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN

El instrumento de medición fue tomado con base en el Manual de Análisis de La Estrategia de Sostenibilidad (AES 2006). Dicho instrumento de recolección se encuentra conformado por un cuestionario simple administrado, dicha técnica metodológica se compone de un conjunto de preguntas cerradas realizadas in situ que el encuestado responde de manera oral. Dicho instrumento resulta el más adecuado para el carácter de la presente investigación, pues permite una valiosa herramienta descriptiva para realizar estudios comparativos con análisis Ex Post Facto

A pesar de ser un instrumento extenso, este nos ofrece un panorama de resultados amplio, aptos para conocer a profundidad las diferentes categorías que la investigación se propuso realizar.

La encuesta aplicada (anexa en el apartado correspondiente), constó de un total de setenta y un preguntas distribuidas en dos partes primordiales que se explicarán a continuación:

1. La primera parte estaba conformado por las preguntas dedicadas a conocer la Responsabilidad Social Interna de la empresa con sus tres componentes

- A. Gestión de Recursos Humanos
- B. Salud y Seguridad en el Trabajo
- C. Gestión de Impacto Ambiental

Esta sección estuvo compuesta por 41 preguntas, destinadas a medir cada uno de estas dimensiones.

2. La segunda parte estaba conformada por preguntas dedicadas a la evaluación de la Responsabilidad Externa de la empresa, constituida por los siguientes componentes:

- A. Mejorar el entorno físico local
- B. Ofrecimiento de formación profesional

C. Actividades culturales y deportivas a nivel local.

D. Donaciones y obras de beneficencia

Esta sección estuvo compuesta por 30 preguntas

Es importante decir que las preguntas que se realizaron en cada una de los componentes anteriormente mencionados estaban dedicados a medir la gestión en los siguientes componentes:

- El conocimiento de la situación
- Las políticas establecidas en el tema
- Los objetivos definidos en ella
- El desarrollo de medidas y actividades concretas en este campo
- La organización interna disponible para la realización de dicha gestión
- La existencia de mecanismos de seguimiento y mejoras

Cada una de estas preguntas fue evaluada con la misma ponderación, en una escala del 1 al 5, siendo 1 el resultado mas bajo y el 5 el mas alto. Las preguntas de respuesta “SI” y “NO”, fueron asignadas de valor NO = 0 y SI = 1; siendo ponderadas en el estudio con igual peso que el resto. Al finalizar, dichos resultados se transcribieron, reflejando en cada una de los indicadores su porcentaje de cumplimiento, conformados por cada uno de los ítems evaluados.

Finalmente, todas las setenta y un preguntas restantes fueron agrupadas por dimensión y ponderadas de manera equitativa dentro de ellas. Obteniendo porcentajes de cumplimiento en cada una de las dimensiones. Dichas dimensiones también fueron ponderadas equitativamente para poder obtener porcentajes de cumplimiento por las categorías a las cuales corresponden.

Este instrumento fue aplicado a los responsables de la ejecución de líneas socialmente responsables dentro de las empresas en estudio seleccionadas previamente a través de un muestreo intencional.

Estas personas fueron las siguientes:

- Lic. Elizabeth Hernández; Directora de gestión de RSE

- Ing. Magda Montilla, Directora del programa de RSE Mayú

VALIDACIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE USO

El Manual de Análisis de La Estrategia de Sostenibilidad ha sido estructurado según las funciones empresariales de RSE más importantes, establecidas en apartados anteriores. Del mismo modo, este instrumento incorpora los nueve criterios establecidos en el Modelo EFQM.

Para estructurar el AES por funciones, se ha utilizado la clasificación de competitividad empresarial definida por Michel Porter (2005) y que se detalla a continuación:

- Estrategia y gestión.
- Productos y servicios/ I+D+i.
- Comunicación.
- Compras.
- Ventas y marketing.
- Gestión de los RRHH.
- Finanzas.
- Procesos y gestión de las operaciones.

Para cada función, se desarrolla una pregunta o serie de preguntas en un cuestionario que contiene los aspectos relacionados con el desempeño de la empresa en las áreas de la RSE; sin embargo, no se analizan únicamente estas áreas sino también la existencia de políticas, objetivos y seguimiento de los resultados. Así integrando en el análisis el ciclo de Deming (2006) (Planear – Hacer– Revisar – Actuar).

Dicho instrumento tuvo una corrida de preliminar realizada a dos ejecutivos de la vicepresidencia de Recursos Humanos de CADAPE³, con el fin de determinar la pertinencia de las preguntas, los posibles resultados a obtener y la duración de las mismas.

De dicha corrida preliminar, se eliminaron seis preguntas por su carácter redundante y su poco aporte a la evaluación. Los entrevistados manifestaron cierto descontento por la cantidad de preguntas y el tiempo necesario para llevar las a cabo, sin embargo, al finalizar dicha entrevista y ser analizados los resultados, opinaron favorablemente del instrumento por lo completo de los resultados que arroja y la pertinencia de todos los ítems que finalmente quedaron.

En los anexos se encuentran tanto el instrumento utilizado en esta investigación junto con las tablas de vaciado de la información obtenida.

³ Ing. Marcos Barreto y Lic. Juan Ignacio Pérez; ambos analistas de RRHH y Relaciones Corporativas de dicha empresa

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Ahora bien, analizaremos los resultados obtenidos del instrumento elaborado y utilizado en nuestra investigación; sin embargo, de manera conjunta y con el fin de poder ofrecer un análisis mas completo, nos remitiremos igualmente a información obtenida a través de la entrevista, la cual fue grabada y transcrita con propósitos académicos, y se encuentra en la sección de anexos.

Antes de continuar, es preciso aclarar que los porcentajes de cumplimiento obtenidos surgen del análisis de las variables descritas anteriormente y las respuestas obtenidas por cada una de las empresas encuestadas. También es pertinente afirmar que los porcentajes de cumplimiento obtenido de en la empresa privada y en la pública serán utilizados para el análisis de sus gestiones socialmente responsables y de carácter comparativo entre las experiencias; sin embargo, el cumplimiento de renglones establecidos en el 100% no implica que no exista cabida para mejoras, simplemente indica el cumplimiento en un nivel satisfactorio de la variable medida.

Tal como afirmamos al presentar el instrumento, cada una de las categorías estudiadas fue analizada a través de diferentes indicadores que abarcaban en cada una de ellas los siguientes aspectos:

- Conocimiento del tema
- Políticas definidas en torno a él
- Objetivos establecidos

- Medidas y actividades realizadas
- Seguimiento y mejoras frente a experiencias obtenidas

Así pues, estas categorías fueron medidas en cada uno de los Ítems que conformaban los indicadores, con el fin de poder establecer a grandes rasgos el nivel de cumplimiento de las RS en su dimensión interna y externa.

Dada la extensión del instrumento, el cual consta de 71 preguntas anexas en el apartado respectivo, presentaremos directamente los resultados de cada indicador, y en los casos de ser necesario y relevante, los resultados de los ítems que lo componen a fin de lograr un mejor y más profundo análisis

De esta forma, el instrumento, obtuvimos los siguientes resultados:

Resultados Categoría Interna

Para el análisis de la gestión de responsabilidad social de cada una de las empresas, y en búsqueda de realiza un amplio estudio de ella, analizamos tres dimensiones pertinentes

- Gestión de Recursos Humanos
- Salud y Seguridad en el Trabajo
- Gestión Interna de Impacto Ambiental

Siendo los resultados pertinentes en cada uno de estos campos los presentados en la Tabla 6

Resultados de medición de categoría externa de la RSE		
Dimensiones	EDC	EDELCA
Gestión de Recursos Humanos	72%	62%
Salud y Seguridad en el Trabajo	100%	100%
Gestión Interna de Impacto Ambiental	73%	27%

Tabla 6

Ahora bien, estos resultados en un principio nos arrojan un primer elemento a considerar, el cual tiene que ver con la gran discrepancia entre la tercera dimensión analizada; obteniendo como resultado una diferencia de 46% a favor de la gestión interna de impacto ambiental de la EDC, la cual analizando un poco mas de cerca, tiene su razón de ser en la inexistencia de parte de EDELCA de una gestión destinada al reciclaje o a reducir consumos por parte de su personal y por parte de la empresa al momento de disminuir la emisión de vertidos y residuos; factor de peso la momento de analizar la gestión dada la importancia que tiene la conservación del medio ambiente y el fomento de practicas ambientalmente responsables entre sus trabajadores.

Sin embargo, e intentando seguir el orden en el que fue elaborado el cuestionario, podemos afirmar que la primera dimensión, denominada “Gestión de Recursos Humanos”, intenta abordar cómo la empresa se preocupa y beneficia a sus empleados y cómo es la gestión socialmente responsable que afecta directamente a los trabajadores de la organización. Así, se analizan indicadores tales como la existencia y la cantidad de cursos o inducciones dadas al personal, la existencia calidad y conocimiento de los planes y beneficios para el empleado y la importancia que le da la empresa a la contratación de minorías y de personas con discapacidades, habilitadas para realizar diversos tipos de trabajos. De esta manera, analizamos los resultados obtenidos en la tabla 6, desglosando sus componentes.

Así pues, en nuestra primera dimensión a analizar, obtenemos los siguientes resultados comparativos, reflejados en la Gráfico 4:

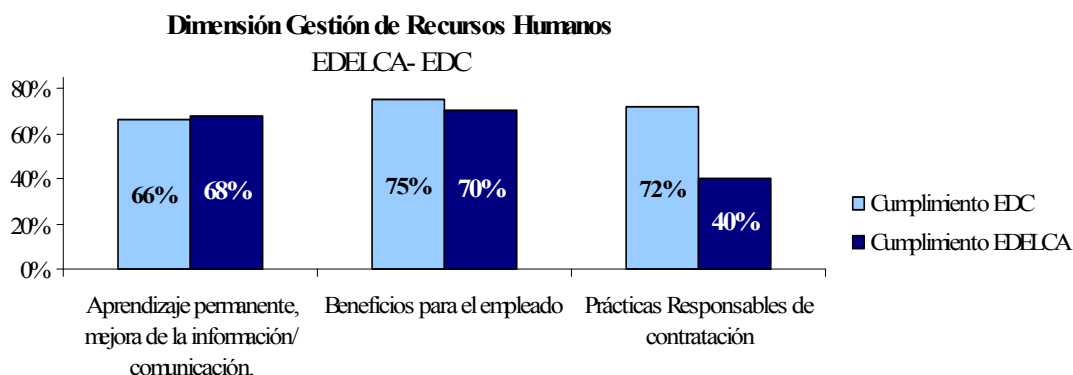


Gráfico 4: Dimensión de Recursos Humanos

De esta manera, la primera observación que tenemos es la paridad, casi total las dos primeras categorías, estando EDELCA en el ultimo de los ítems, en clara desventaja con una diferencia negativa de 32%; sin embargo, al analizar los indicadores que integran cada una de estas dimensiones encontramos los siguientes resultados.

En el primer indicador, visto en un principio como con muchas similitudes entre ambas empresas, encontramos en la medición de sus ítems gran disparidad en los resultados, tal como nos lo muestra el Gráfico 5:

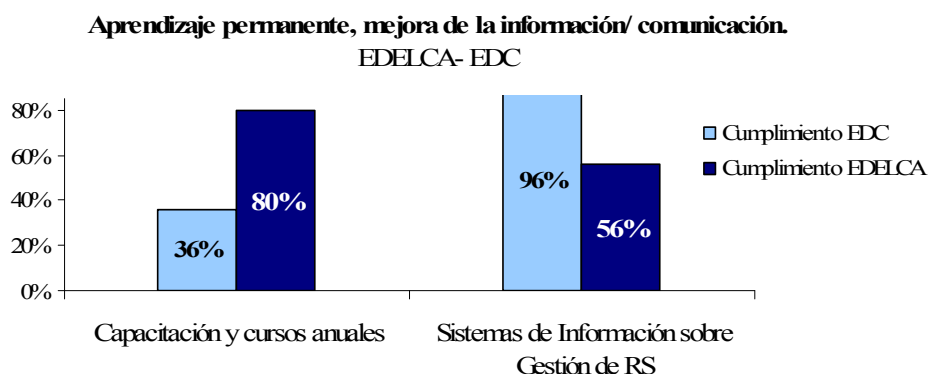


Gráfico 5: Aprendizaje permanente, mejora de información/ comunicación

Así, analizando este indicador de manera mas detallada obtenemos grandes diferencias internas, siendo EDELCA muy fuerte en la capacitación y cursos anuales frente a la gestión de

la EDC, mientras que se presenta como bastante débil frente a la EDC en la existencia de sistemas de información de la gestión socialmente responsable.

Es aquí donde iniciamos una primera reflexión en la cual vemos como ambas compañías se enfocan en gestiones totalmente distintas y que después veremos cómo se ven reflejadas en una línea más amplia de gestión socialmente responsable.

Otro caso en los que presenta resultados divergentes dentro de esta dimensión es en indicador denominado “Prácticas Responsables de Contratación”, en el cual encontramos resultados que apuntan a una visión frente a las mayorías significativamente diferente, reflejados en la Gráfico 6:

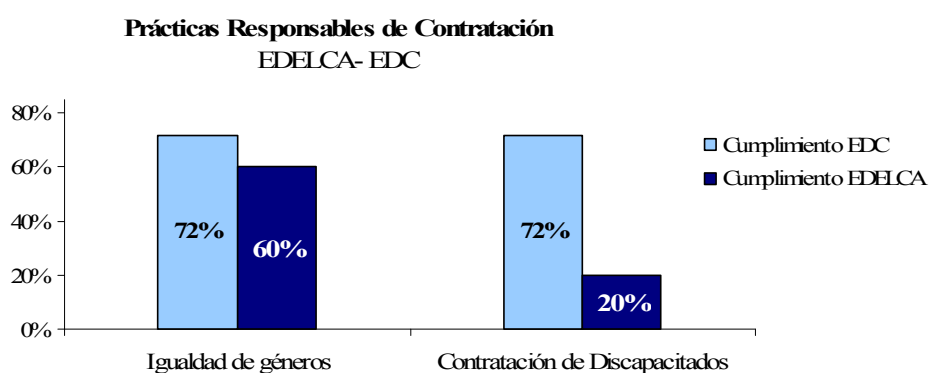


Gráfico 6: Prácticas Responsables de contratación

Observando que EDELCA no posee una línea que permita la inclusión de minorías o personas con discapacidades para laborar dentro de la empresa; resultado que parece pertinente dado que dicha empresa por su locación y contacto con un sector minoritario del país, como es el grupo indígena, asumiríamos la relevancia que tienen estos grupos minoritarios dentro de la empresa; dicho resultado, mas que un aspecto de responsabilidad social empresarial, pasa a formar parte del incumplimiento de la a Ley para las Personas con Discapacidad según la cual se deben incorporar a las plantillas de trabajo no menos de un 5% de personas con discapacidad permanente, de su nómina total⁴

⁴ http://www.lacamaradecaracas.org.ve/download/cdt_1415.pdf

Ahora, bien, pasando a otra dimensión, y resaltando los resultados iguales y satisfactorios en la dimensión “Salud y Seguridad en el Trabajo” llegamos directamente a la última de nuestras dimensiones a analizarse en la categoría interna, denominada “Gestión de Impacto Ambiental”.

Para el análisis de esta dimensión tomamos en cuenta dos grandes indicadores que nos permitieron medir las buenas prácticas en esta área; ellas son el cumplimiento con las normas ISO 14000, las cuales miden el impacto ambiental que tiene la empresa en su gestión; y las prácticas de reducción del consumo de recursos energéticos y disminución de la emisión de vertidos y residuos. Es importante recordar en este momento el por qué de la inclusión esta dimensión en este apartado y ello centra su justificación en que la empresa, con gestión socialmente responsable debería adquirir, mantener y promover internamente la minimización del impacto ambiental que tienen sus actividades; así pues, este apartado no sólo incluye concientización de su personal sino promover campañas de reciclaje, adquisición de equipos que minimicen el impacto ambiental, etc.

Es en este caso que nos encontramos, al analizar los resultados obtenidos que ambas empresas poseen bajos niveles de rendimiento en esta dimensión, tal como se muestra en el gráfico 7:

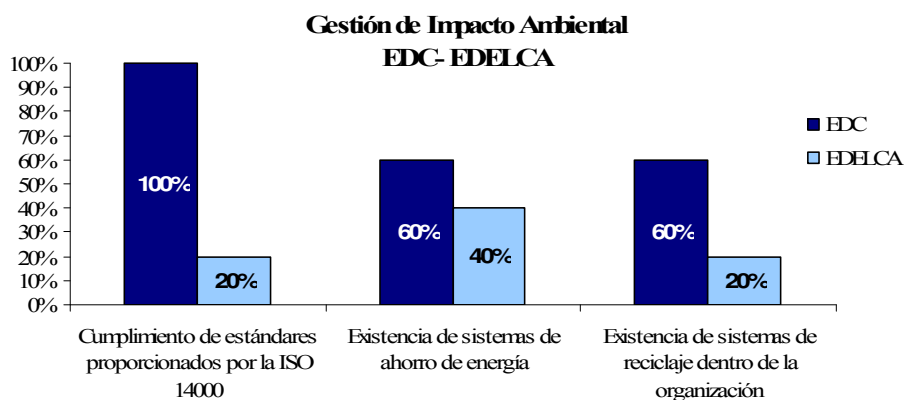


Gráfico 7: Gestión de Impacto Ambiental EDC- EDELCA

Así pues, a pesar de que la EDC se presenta como cumpliendo los estándares ISO 14000, en las otras dos variables no se desempeña con el mismo rendimiento.

Veremos aun con más detalle cómo se desempeñan ambas empresas en estos indicadores en la Gráfico 8:

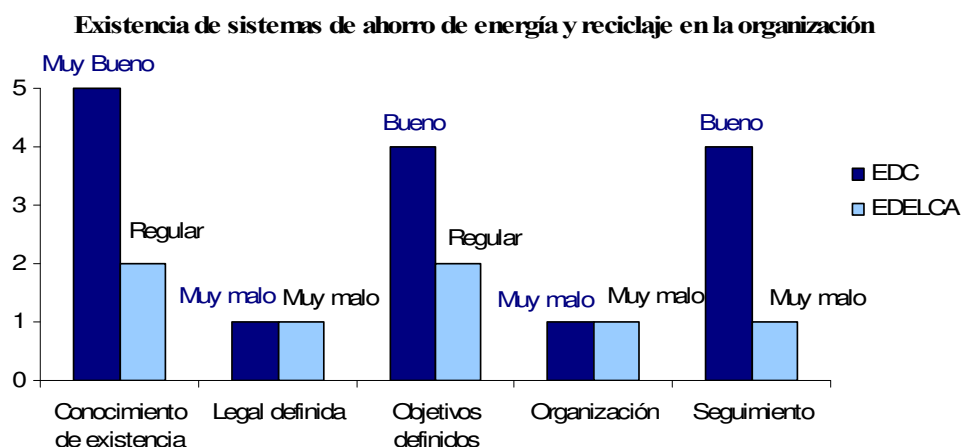


Gráfico 8: Existencia de sistemas de ahorro de energía y reciclaje

Ahora bien, tal y como observamos en la gráfico 8, tenemos en este cuadro tanto puntos de convergencia como de divergencia, haciéndose curioso el hecho de que si bien la EDC realiza gestiones de en el sistema de ahorro de energía, ninguna de las dos empresas poseen una línea legal definida, ni organización al respecto, con lo cual se poco probable la consecución de la gestión a través del tiempo.

Ahora bien, pasaremos a sintetizar la RSE Interna de ambas empresas, representado por la Tabla 7

Resultados categoría Interna EDC- EDELCA

	EDC	EDELCA
Categoría Interna	82%	63%

Tabla 7

Tal como lo refleja la tabla 7 , en términos generales, podríamos afirmar que si bien en los resultados obtenidos de la gestión de la responsabilidad interna de las empresas analizadas es la EDC quien posee mayor nivel de cumplimiento, al ver el análisis un poco mas de cerca

encontramos fortalezas y debilidades de ambas empresas, con tendencias bastante particulares vistas un poco mas a profundidad en el apartado de las deducciones pertinentes.

Resultados Categoría Externa

Después de haber analizado la gestión de responsabilidad interna de nuestras empresas seleccionadas, pasaremos a analizar la categoría externa y sus resultados según las dimensiones e indicadores medidos para tal fin.

Para el análisis de esta categoría, el estudio fue basado en dos dimensiones pertinentes:

- Comunidad
- Clientes, proveedores y consumidores

Obteniendo en un nivel general los siguientes resultados vistos en la Tabla 8:

Resultados categoría externa EDC- EDELCA

Dimensiones	EDC	EDELCA
Comunidad	72%	65%
Clientes, proveedores y consumidores	92%	100%

Tabla 8

Así pues, frente a una primera aproximación a estos resultados vemos que si bien EDELCA en la gestión comunitaria se encuentra un tanto en desventaja frente a la EDC, esta misma se encuentra cumpliendo de manera absolutamente satisfactoria la dimensión de Clientes, Proveedores y Consumidores.

A fin de entender un poco mejor de dónde nacen estos resultados y poder realizar un análisis a profundidad, veremos un poco mas de cerca los indicadores y resultados obtenidos en cada una de las dimensiones establecidas.

La primera dimensión, denominada “Comunidad” esta diseñada para poder establecer si el empresa tiene gestiones dedicadas a comunidades en diversas áreas y si dichas actividades se realizan de manera planificada, organizada y conocidas por los miembros de la empresa.

Frente a esta primera dimensión, los resultados de ambas empresas se encuentran representados por el gráfico 9:

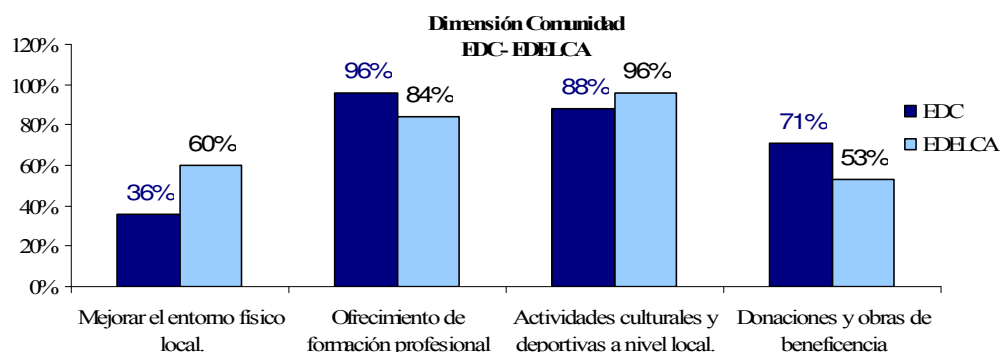


Gráfico 9: Dimensión Comunidad, EDC- EDELCA

Así, tal como lo refleja el gráfico, podemos ver que en ambas empresas existe una tendencia a concentrar sus iniciativas comunales en el ofrecimiento de formación profesional y actividades culturales y deportivas frente a las de mejorar entorno físico local y obras de beneficencia.

Ahora bien, si bien en el caso de la categoría interna se presentaban casos donde la dispersión interna era muy amplia, este no parece ser el caso de la dimensión externa; sin embargo analizando los ítems que conforman cada uno de los índices utilizados podemos obtener resultados interesantes tales como el hecho de que EDELCA presenta iniciativas y logros en cada uno de los indicadores de la dimensión comunidad. Sin embargo, el resultado se ve afectado de manera desfavorable principalmente en las índices referentes a la existencia de una línea legal definida y la de organización frente a la gestión; disminuyendo sus resultados finales.

Un poco más allá, veremos cuales son los renglones que incrementan aun mas las diferencias entre los resultados de la gestión socialmente responsable en la dimensión comunidad.

Nos detenemos en el indicador “Donaciones y Obras de Beneficencia” donde observamos las mayores discrepancias entre una y otra gestión, dicho indicador se encuentra medido gracias a cuatro índices que involucran tanto la capacidad empresarial de realizar donaciones como la de organizar y brindarle la oportunidad a su personal de participar en dichas actividades; de esta manera, vemos los resultados del mencionado indicador representado en el gráfico 10:

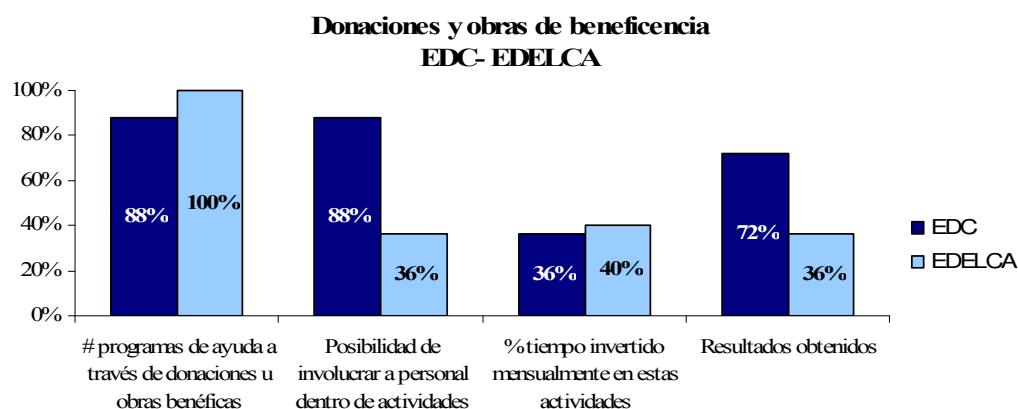


Gráfico 10: Donaciones y obras de beneficencia EDC- EDELCA

Analizando el gráfico 10, podremos observar que si bien coinciden ambas gestiones en la poca inversión de tiempo mensual en actividades de naturaleza benéfica o donaciones, podemos ver grandes discrepancias en las posibilidades de participación por parte del personal en las actividades socialmente responsables que realiza la empresa así como el ofrecimiento de la canalización de las iniciativas de donación por parte de los empleados.

Los resultados de dicho indicador se pueden ver completados con el hecho de que la EDC posee dos programa cuyas características y logros ya fueron resumidas en secciones anterior pero que se dedican específicamente a canalizar donaciones realizadas por los

empleados para gestiones socialmente responsables de la empresa (Dividendo Voluntario por la Comunidad) o programas de voluntariado donde los trabajadores pueden escoger aportar parte de su tiempo a proyectos de responsabilidad social llevados a cabo por la empresa; sin embargo, a pesar de las múltiples acciones de EDELCA y sus valiosas iniciativas en zonas poco favorecidas, no existen programas en los que involucren a los trabajadores de la empresa mediante donaciones voluntarias ya sean monetarias o en tiempo, en las gestiones socialmente responsables de la empresa.

Ahora bien, intentando analizar la segunda dimensión de la categoría externa de la responsabilidad social, denominada “Clientes, proveedores y consumidores”, comenzaremos por decir que ella esta conformada por dos indicadores principales, el cumplimiento de los estándares de la ISO 9000, a saber existencia y seguimiento en pro de mejoras y recuperación de entornos físicos de las comunidades aledañas; y existencia de sistemas de tutoría y apoyo a empresas locales.

Así pues, los resultados obtenidos en este renglón en particular se encuentran resumidos en el gráfico 11:

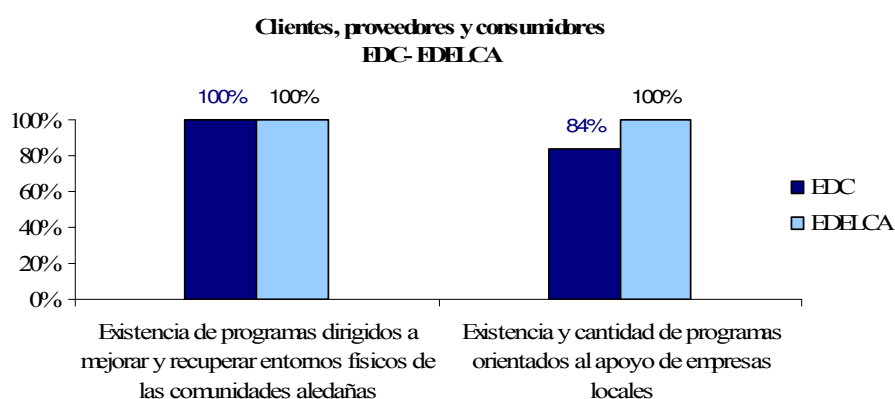


Gráfico 11: Dimensión Clientes, proveedores y consumidores EDC- EDELCA

Finalmente tenemos nuestra última dimensión a analizar, la cual evalúa cómo interviene la empresa directamente en la comunidades que afecta y el apoyo que le pueda dar a nuevas empresas en periodo de gestación que impulsen el desarrollo local, en cuyos

indicadores nos muestran una gran similitud entre ambas empresas ya que contienen programas dirigidos a mejorar y recuperar entornos físicos de las comunidades aledañas a sus actividades; sin embargo, vemos que EDELCA posee mayores canales de apoyo dirigidos a orientar las iniciativas propias de las comunidades que afecta.

Así pues, tal como lo afirma la Ing. Magda Montilla, Directora del programa de RSE Mayú; EDELCA pasa a ser “la taquilla del pueblo” donde la comunidad sabe que puede acudir a la hora de tener una carencia o presentar un proyecto de mejoras comunales (Montilla, conversación durante entrevista, 22 de Mayo 2007)

Es así que podemos afirmar que EDELCA ofrece a la población atendida mayor capacidad de afirmar y luchar por necesidades que en muchas ocasiones un actor externo no es capaz de ver, otorgándoles mayor capacidad de gestión, conocimiento de sus problemas, identificación con la empresa e involucramiento a los integrantes de la comunidad.

Finalmente, a niveles generales la gestión socialmente responsable en su categoría externa esta caracterizada por grandes similitudes en cuanto a que ambas empresas ven como inminente el impulso y la necesidad de realizar gestiones de Responsabilidad Social, sin embargo tal como lo apreciamos en casos concretos, guardan diferencias sustanciales en cuanto a cómo ellas se abordan o cuáles son los puntos en los que se deben enfocar las gestiones.

Así, vistos los resultados de manera detallada, presentamos los resultados finales obtenidos en ambas dimensiones, productos de la suma de cada una de los indicadores vistos anteriormente. La Tabla 9 establece así que la EDC tiene un mayor nivel de cumplimiento en a nivel general en las gestiones de responsabilidad social, según las variables medidas; y, que el mayor nivel de discrepancia entre uno y otro reside en la gestión interna de la responsabilidad social.

Porcentaje de cumplimiento de Responsabilidad Social

Empresa	Total	Interna	Externa
Privada: EDC	86%	83%	89%
Pública: EDELCA	73%	65%	82%

Tabla 9

Como último punto a resaltar, realizamos un análisis dentro de las categorías internas de cada ítem, midiendo con ello el desempeño general de la empresa en cada uno de los puntos estudiados, definidos en apartados anteriores, y a saber los siguientes:

- Conocimiento
- Legal definida
- Objetivos definidos
- Organización
- Seguimiento

Los resultados obtenidos, en este análisis transversal, nos confirman las diferencias en el modo de realizar las gestiones de RS entre ambas empresas, teniendo las mayores diferencias en las categorías de conocimientos (diferencia de 16 puntos porcentuales) y objetivos definidos (diferencia de 15 puntos porcentuales) de la gestión de RSE, tal y como se evidencia en el Gráfico 12;

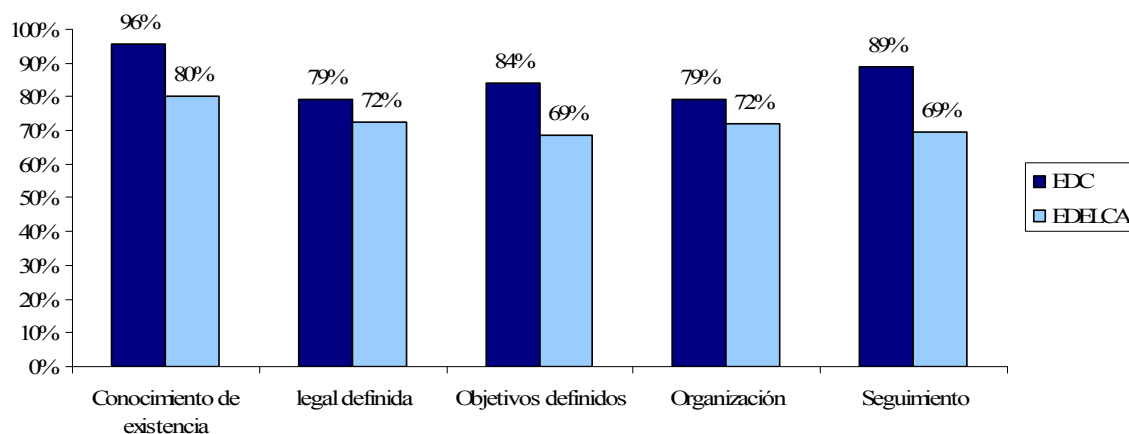


Gráfico 12: Análisis transversal EDC-EDELCA

Sin embargo, al analizar un poco más de cerca estos resultados, y diferenciarlo en las dimensiones estudiadas, vemos como dichas diferencias se encuentran principalmente en la dimensión de la responsabilidad social interna, estando lógicamente en consonancia con los resultados del análisis de los indicadores realizados anteriormente. Dichas diferencias se encuentran reflejadas en el gráfico 13 y 14, de la dimensión externa e interna respectivamente.

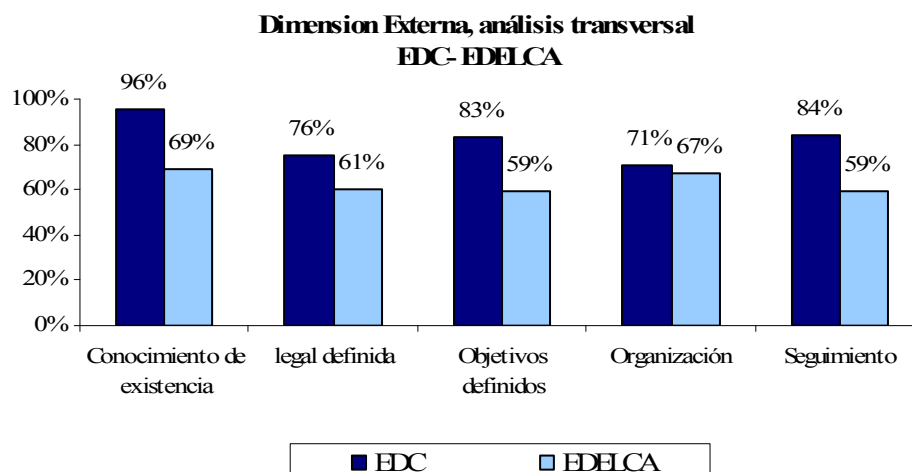


Gráfico 13: Análisis transversal dimensión externa, EDC-EDELCA

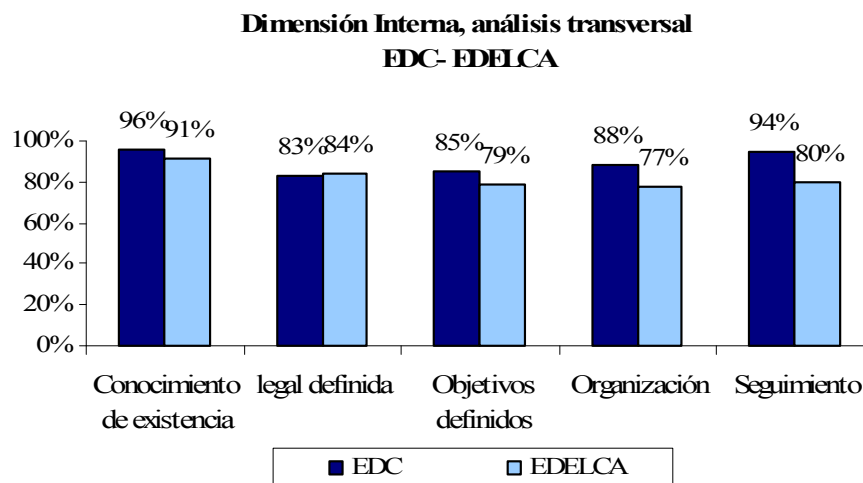


Gráfico 14: Análisis transversal dimensión interna, EDC-EDELCA

De esta forma vemos como se acentúan en la dimensión externa la categoría referente al conocimiento de existencia de programas, el establecimiento de los objetivos definidos de los proyectos y el seguimiento que se lleva a cabo en dicha empresa de ellos; las tres categorías fundamentales dentro de los proyectos de RSE y que nos permiten tener mayores bases para afirmar las diferencias existentes en la creación y llevada a cabo de las gestiones de RSE por cada empresa.

CONCLUSIONES

Si bien nuestro estudio no nos permite realizar generalizaciones en cuanto a los comportamientos de las empresas publicas y privadas en general, si nos puede ofrecer a través de los resultados de estos casos concretos, una serie de afirmaciones que pueden seguir de base a futuras investigaciones realizadas en esta área, que tengan por objeto la comparación entre empresas publicas y privadas.

Así pues, llegamos por último a una serie de conclusiones de carácter general que se desprenden del análisis de resultados en conjunto con la información provista por la empresa en cuanto a los proyectos concretos y las gestiones de responsabilidad social que realizan; tomando en cuenta su carácter, público o privado, e intentando obtener las últimas conclusiones que esta investigación tendrá por resultado; intentando esclarecer el camino comparativo entre estas dos tipos de empresas y sus formas de abordar la gestión socialmente responsable.

Como un primer punto a resaltar, tenemos que:

- La empresa privada involucra de manera mucho más activa a sus empleados en la gestión socialmente responsable, ofreciendo más opciones para sus trabajadores de participar a través de obras, dinero o tiempo en las actividades que realiza la empresa.
- La aproximación frente a la gestión socialmente responsable por parte de la empresa pública es de carácter mucho más cerrado, dejando las gestiones de responsabilidad social al grupo destinado para ello, quedando el resto de la empresa no sólo a espaldas de la práctica socialmente responsable sino en muchas oportunidades del conocimiento de existencia del proyecto como tal. Lo cual contradice el carácter de participación protagónica y de Gestión social propia de los supuestos del actual gobierno.

A pesar del poco involucramiento que el empleado de la empresa publica tiene en los proyectos de gestión social que su empresa realiza, ésta ofrece a las comunidades posiblemente beneficiadas, un canal mas directo para solucionar problemáticas específicas, característica que la empresa privada no tiene. Así pues, EDELCA posee a nivel de su RSE externa, una política de recepción de ideas y de proyectos comunitarios que le permite estar en sintonía con la población de la que se ocupa, logrando, en muchos casos de manera mas eficiente satisfacer carencias o necesidades que presenten y que en muchas ocasiones no se encuentran a la vista.

Como último punto, quisiéramos resaltar una característica, que desde nuestro punto de vista es de fundamental importancia en el éxito de la gestión socialmente responsable de la empresa, sea ésta de carácter público o privado; ello reside en la necesidad no sólo de realizar proyectos socialmente responsables sino también garantizar la continuidad y el seguimiento en el tiempo de los mismos; en el caso de nuestro estudio, un gran número de los proyectos realizados por la empresa pública, se encuentran conformados por aquellos llevados a cabo por el Ejecutivo Nacional, tal y como lo vimos en nuestro marco contextual; si bien dichos proyectos caben dentro de una línea de RSE las iniciativas son en su totalidad del gobierno; la reflexión en este punto, va dirigida hacia el peligro que reside en la mimetización de los proyectos de la empresa pública con aquellas impulsadas por el Gobierno; vale la pena entonces preguntarse a fin de investigaciones futuras la vulnerabilidad que tienen los proyectos de RSE en la empresa pública por estar estos signados por la línea política del gobierno en turno, peligrando su permanencia en el tiempo y por ende los resultados en la labor a largo plazo en proyectos comunitarios. Así pues, de esto ser así, se pone en riesgo no sólo la continuidad del proyecto en sí sino la credibilidad de las iniciativas de la empresa frente a las poblaciones a las que atiende.

Ahora bien, todos estos elementos nos aportan bases para responder nuestra pregunta originante, basada en conocer cómo aborda la empresa privada y la empresa publica las políticas de Responsabilidad Social en el sector eléctrico. Si bien en una primera aproximación se establecen similitudes de manera general, en la cual ambas están enfocadas en la necesidad de atender a las comunidades que les rodean, un análisis más profundo de ambas gestiones nos ofrecen diferencias fundamentales en el modo en el que abordan la gestión de sus proyectos de responsabilidad social; dicha diferencia tiene su base en la definición de normas, planes y

seguimiento a los proyectos de responsabilidad social llevados a cabo en una y otra empresa tal y como se evidencia en los gráficos 12, 13 y 14. Si bien a través del análisis de resultados vimos como dichas empresas poseían proyectos similares, en un gran numero de oportunidades la empresa publica no poseía sistemas de seguimiento y mejora a los proyectos implantados al igual que carecía de políticas claras para la selección de los proyectos.

Igualmente, a través del estudio pudimos responder a la interrogante que planteaba la existencia de intereses distintos para la elaboración de proyectos de RSE en la empresa estatal y en la empresa privada; si bien ambas persiguen en sus proyectos el desarrollo social y ambiental con sus gestiones de RSE, podemos afirmar que los intereses de la empresa pública se encuentran signados por aquellos determinados por el ejecutivo nacional, no únicamente en términos de lineamientos generales, sino en la mimetización de sus proyectos con los llevados a cabo por el gobierno; supeditando, tal y como lo afirmamos anteriormente, la consecución de los mismos al cambio político en el país.

RECOMENDACIONES

Ambas empresas de carácter público o privado deberán tener líneas de responsabilidad social que les permita no sólo efectuar una gestión exitosa sino también posicionarse como empresa frente a la sociedad y hacer llegar sus esfuerzos y resultados al colectivo; en el caso de la empresa pública, sin bien deberá velar y seguir los lineamientos que el Estado le proporcione, debe procurar diferenciar su gestión de las acciones estatales de atención comunitaria y asegurar la permanencia en el tiempo de sus proyectos a fin fortalecer su imagen como empresa frente a la comunidad y poder desarrollar líneas de gestión social que sean capaces de perdurar y realmente llegar al colectivo.

Así mismo, se desprende de nuestro análisis el interés de realizar la sugerencia para la EDC en el mejoramiento de los mecanismos por los cuales se permite llegar a las comunidades a las que atente a fin de poder realizar proyectos socialmente responsables en sintonía con sus requerimientos; sin embargo, dicha característica, no invalida la necesidad de realizar continuas labores de seguimiento en los proyectos de RSE, así como revisión de los objetivos establecidos en ella.

Finalmente, y a un nivel general de las empresas que realizan gestiones socialmente responsables en el país, consideramos pertinente realizar campañas en las que tanto sus empleados como la población en general conozca las iniciativas y logros que han tenido en esta materia; no sólo fortaleciendo la imagen empresarial mediante la asimilación de buenas conductas, sino también presionando a las empresas a realizar labores socialmente responsables; así como a ayudar a que el venezolano desarrolle una posición crítica frente a las gestiones de RSE llevadas a cabo

Sin embargo, aún queda mucho por recorrer en el camino de la búsqueda de instrumentos que nos permitan medir todas las dimensiones de las gestiones socialmente responsables de las empresas, y vislumbrar en ella toda la complejidad que a lo largo de la investigación vimos que este tema ofrece; la herramienta AES nos proporcionó la posibilidad de hacer un análisis profundo en las áreas deseadas y el estudio y la comparación entre gestiones; sin embargo, existen gran grandes expectativas ante la creación de una norma internacional, la ISO 26000⁵, en la cual se establecerán lineamientos generales de que y por ende cómo llevar a cabo la RSE; lo cual representa nuevos pasos hacia la creación de normas certificables e instrumentos de medición de RSE.

⁵

A publicarse en el 2008

BIBLIOGRAFÍA

- ACOSTA, Marisa (2003) RSE EN URUGUAY: EL RENOVADO DESAFÍO DE CONSTRUIR SISTEMAS DE CONFIANZA. Instituto de Comunicación y Desarrollo de Uruguay . Montevideo, 9 Págs
- BALESTRINI, M. (2001) COMO SE ELABORA EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN. Ed. Servicio Editorial. Caracas .
- CAF, Compendio de Artículos (2004) CAPITAL SOCIAL, CLAVE PARA UNA AGENDA INTEGRAL DE DESARROLLO Ed. JARAMILLO
- DE ANDRADE, Simón. DICCIONARIO DE ECONOMIA . Mc Graw Hill, Tercera Edición. Pág.3
- GARCIA DEL JUNCO J & CASANUEVA C (2005). PRÁCTICAS DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL Mc Graw Hill, Pág. 3.
- GONZALEZ R, & JAEN RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: ¿LLEGÓ PARA QUEDARSE?. (2006) _Debates IESA. Volumen XI. p. 42-46.
- GOMEZ-SAMPER, Henry. ¿RESPONSABILIDAD SOCIAL O CARIDAD? (2004) Caracas: Ediciones IESA. En: Debates IESA. p. 6 - 16
- HERNANDEZ R, FERNANDEZ C Y BAPTISTA P,(2003) METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. México: McGraw Hill Interamericana. p. 10-70
- HOPKINS, Michael (2003) THE PLANETARY BARGAIN: CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY MATTERS. Earth Publications LTD, UK, Gateshead, 254 Págs.
- KOTLER, P CORPORATE SOCIAL RESPONSABILITY (2005) Ed. Wiley.New Jersey. p 5 -98
- LUCAS MARIN, ANTONIO y GARCIA RUIZ, PABLO SOCIOLOGIA DE LAS ORGANIZACIONES.(2002). Madrid: MCGRAW-HILL / Interamericana De España, S.A.
- MÉNDEZ, Charo RESPONSABILIDAD SOCIAL DE EMPRESARIOS Y EMPRESAS EN VENEZUELA DURANTE EL SIGLO XX (2003.)_Edición. Strategos Consultores._Caracas

- MICHAEL H: A PLANETARY BARGAIN: CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY COMES OF AGE (1998)Macmillan, UK,
- MONTEBLANCO, SANDRO (2005) RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL PERÚ. Universidad de Barcelona, España
- ORGANIZACION INTERNACIONAL DEL TRABAJO. MANUAL DE BALANCE SOCIAL. Graficas Pajón. Medellín, Colombia 1992, 102 Págs.
- OTERO, S y MATA DE GROSSI, M (1998) LA LLAMADA REVOLUCION INDUSTRIAL, SIGLOS XVIII Y XIX Publicaciones Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, 430 Págs.
- PÁEZ Tomás y otros. SOCIOLOGIA DE LAS ORGANIZACIONES Ediciones CEATPRO. Caracas 2004.
- PERALTA, Carmen. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (X Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública) Santiago, Chile, 2005, 3 Págs.
- RAMÍREZ, Carlos "FUNDAMENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN" (1999) Ecoe Ediciones, Santa Fe de Bogota D.C.
- SABINO, Carlos. COMO HACER UNA TESIS. Ed. Panapo, (1994) Caracas, , 240 Págs.
- SABINO, Carlos. EL PROCESO DE INVESTIGACION. (1992)Ed. Panapo, Caracas, 216 Págs.
- STECKEL, Richard; SIMONA, Robin; SIMONA, Jeffrey & TANEN, Norman. MAKING MONEY WHILE MAKING A DIFFERENCE (1999). Editorial High Tide Press INC. EEUU. 250 págs.
- SCHVARSTEIN, Leonardo. LA INTELIGENCIA SOCIAL DE LS ORGANIZACIONES.(2003) Editorial Paidós. Página 68. Buenos Aires
- STECKEL, R ; SIMONS, R ; SIMONS, J ; TANEN,N. MAKING MONEY WHILE MAKING A DIFFERENCE. (1999.) Hide Tide press. Illinois, EEUU,
- URQUIJO, J. TEORIAS DE LAS RRII DE CARA AL SIGLO XXI. UCAB. Páginas 315-316. 2001 Caracas
- VENAMCHAM, RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIALEN LAS AMERICAS. (2002) Caracas, Venezuela. 354 Págs.
- VELAZCO FERNANDEZ, Fernando. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA O LA SOTEROLOGIA EMPRESARIAL: HACIA UNA ONTOLOGIA

COMO FUNDAMENTO DE LA ETIC EMPRESARIAL.(2004) Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (X Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública) Madrid, España, , 7 Págs.

- WEBER, M ¿QUÉ ES LA BUROCRACIA? Leviatán, 118 p.1985 Buenos Aires

HEMEROGRAFÍA

- COMITE DE ALIANZA SOCIAL, INVERSIÓN SOCIAL EMPRESARIAL PRINCIPIOS Y PRACTICAS. Venamcham, Caracas 2004.
- REVISTA PRODUCTO. EL ROL SOCIAL DE LA EMPRESA. Año 21. Nro. 249. Paginas 64-86.
- REVISTA RECURSOS HUMANOS XIX CONGRESO VENEZOLANO DE GERENCIA DE La GESTION HUMANA Responsabilidad Social, Ética y Transparencia. Nuevos paradigmas empresariales. Año 5. Nro 18. Pagina 12 – 33. Caracas.
- Seminario LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA PRIVADA FUSADES. Banco Mundial, Consejo de Fundaciones Privadas de Guatemala (1999.). Paginas 11-25 San Salvador. El Salvador.
- VENAMCHAM, RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN ACCION. (2006) Caracas, Venezuela. Paginas 9-103.

E - BIBLIOGRAFÍA CONSULTAS CIBERNÉTICAS:

- 12. MANAGE RIGOR AND RELEVANCE IN MANAGEMENT. *DEMING CYCLE* (2006) Disponible en http://www.12manage.com/methods_demingcycle_es.html
Revisado por última vez, 20 Febrero 2007.
- AES CORPORATION. Disponible en <http://www.aes.com/aes/index?page=home>.
Revisado por ultima vez 16 de Junio 2006
- ASOCIACION DE EMPRESAS VASCAS PARA LA SOSTENIBILIDAD. (IZAITE) (2006) Disponible en: <http://www.izaite.net/responsabilidad.php>
Guía de Implantación de RSE <http://www.izaite.net/guiarse.pdf>
Revisado por última vez 16 de Diciembre 2006
- ASOCIACION NACIONAL DE EMPRESAS DE SERVICIO PUBLICO DOMICILIARIOS Y ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS E INHERENTES. (ANDESCO). Disponible en <http://www.andesco.com/>
Revisado por ultima vez, 15 de Mayo 2007.
- BIGNÉ, E; CHUMPITAZ, R; ANDREU L, SWAEN, v. *PERCEPCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA: UN ANÁLISIS CROSS-CULTURAL*. UNIVERSIA BUSINESS REVUE.
Extraído el 15 de Mayo 2007, desde <http://www.universia.es/ubr/pdfs/UBR0012005014.pdf>
- BRENSON, G, *RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA. Mitos y Estrategias de la adaptación laboral*. Disponible en <http://www.amauta.org>.
Revisado por última vez, 30 de Enero del 2005
- CAMEL ANDERSON, E. “HAY DESCONOCIMIENTO LOCAL SOBRE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL” *EL UNIVERSAL*. Caracas. 2007. Disponible en: http://www.eluniversal.com/2006/12/18/ccs_art_117926.shtml
Revisado por última vez: Enero 2007
- CASTILLO, Ana, *CONVERGENCIA ENTRE LA GESTION PUBLICA Y LA PRIVADA*, disponible en http://ec.europa.eu/employment_social/soc-dial/csr/pdf/098-ACA_Ana-Maria-Castillo-Clavero_Spain_011227_es.pdf
Revisado por última vez: 30 de Enero de 2005
- CASTILLO, Ana, *EL RESURGIR DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA EMPRESA EN LOS UMBRALES DEL SIGLO XXI*, disponible en http://ec.europa.eu/employment_social/soc-dial/csr/pdf/098-ACA_Ana-Maria-Castillo-Clavero_Spain_011227_es.pdf
Revisado por última vez: 30 de Enero de 2005
- COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS. (2001, 18 de Julio) *Libro Verde: Fomentar un marco Europeo para la Responsabilidad Social de las Empresas*

Revisado por última vez; 4 de Marzo del 2006. Disponible en http://europa.eu/eur-lex/es/com/gpr/2001/com2001_0366es01.pdf

- CONSEJO COORDINADOR EMPRESARIAL (CCE). COMISION DE ESTUDIOS DEL SECTOR PRIVADO PARA EL DESARROLLO SUSTENTABLE (CESPEDES) (2005) *La Responsabilidad Social en México*. Extraído en Junio 2006 desde <http://www.cce.org.mx/CESPEDES/empresarial+mexico.htm>

- CORPORACIÓN BACKUS (2005) *PROYECCIÓN SOCIAL*. Disponible en <http://www.backus.com.pe/PROY-SOC/peru.htm>

Revisado por última vez: 11 Noviembre 2006

- DERES. *MANUAL DE PRIMEROS PASOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL* Montevideo Uruguay. Disponible en <http://www.deres.org.uy>

Revisado por última vez: 23 de Agosto de 2005

- DICCIONARIO BASICO TRIBUTARIO CONTABLE. Disponible en <http://www.eumed.net/cursecon/dic/dbtc/E.htm>

- DINERO.com. (2006) *ABUNDANCIA, NO SOLO EN DINERO*, Extraído el día 11 de Febrero de 2007 desde http://www.dinero.com/wf_InfoArticulo.aspx?IdArt=27767

- DIVIDENDO VOLUNTARIO PARA LA COMUNIDAD (DVC), Caracas Venezuela. Disponible en http://www.dividendo.org/mis_vis.php. Revisado por última vez: 11 Diciembre 2005.

- EDELCA (2006) Revisado por última vez: 28 de Mayo 2007.

- Historia

Disponible en <http://www.EDELCA.com.ve/quienes/historia.htm>

- Nuestro Compromiso con el Ambiente

Disponible en <http://www.EDELCA.com.ve/ambiental/index.htm>

- Actividades Ambientales

Disponible

en <http://www.EDELCA.com.ve/ambiental/actividades.htm>

- Programa Mayú

Disponible en http://www.EDELCA.com.ve/ambiental/proyectos_Mayú.htm

- Memoria Social 2005

Disponible en http://www.EDELCA.com.ve/publicaciones/pdf/memoria_social_2005.pdf

- FORO ECUMÉNICO SOCIAL (2006) *PREMIO AL EMPRENDEDOR SOLIDARIO*. Montevideo, Uruguay <http://www.foroecumenico.com.ar/desafio.htm>

- FORO PARA LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ÉTICA (FORETICA, 2007). Extraído el 12 de Junio 2006, desde

http://www.foretica.com/noticias/?not_id=41&accion=ver

- FUNDACION CAROLINA. Entrevista a Bernardo Kliksberg “La RSE en América Latina tiene que dar respuesta a la pobreza”. Boletín C. Nro 3 de Abril 2006. Extraído el día 11 de Diciembre del 2006 desde <http://www.fundacioncarolina.es>

- FUNDACION POLAR (2007). Revisado por última vez 15 de Mayo 2007.
Disponible en: <http://www.fpolar.org.ve/>
- GÓMEZ ,Giovanny (2005) *PROYECTOS EMPRESARIALES: ¿UN RETO PREPARARLOS?* <http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/33/proyecto.htm>
- GORDON Sara, CUIDADANIA Y DERECHOS SOCIALES ¿criterios distributivos?
Extraído el 13 de Marzo de 2007 desde <http://168.96.200.17/ar/libros/pobreza/gordon.pdf>
- GRUPO DEL BANCO MUNDIAL (2002). Washington Disponible en <http://www.worldbank.org/depweb/spanish/sd.html>.
Revisado por última vez: 01 de Julio 2006
- INSTITUTO ARGENTINO DE CERTIFICACION Y METODO. (2007) *La futura ISO 26000 sobre Responsabilidad Social alcanza un punto de inflexión positive*. Buenos Aires: Autor. Extraído el 20 de Abril de 2007 desde: <http://www.iram.com.ar/>
- INSTITUTO ARGENTINO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. *LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN VENEZUELA*.
Disponible en:
http://www.iarse.org/new_site/site/index.php?put=noticia_detalle&id_noticia=197
- INSTITUTO ETHOS DE EMPRESAS E RESPONSABILIDADE SOCIAL (2005).
Indicadores Ethos de RSE 2005)
Extraído el 11 de Diciembre 2006 desde
http://www.uniethos.org.br/Uniethos/documents/indicadores_2005_espanhol.pdf
- INSTITUTO ETHOS DE EMPRESAS E RESPONSABILIDADE SOCIAL (2006)
ABOUT ETHOS BRASIL. Extraído el 15 de Noviembre de 2006 desde
<http://www.ethos.org.br/DesktopDefault.aspx?TabID=3889&Alias=EthosEnglish&Lang=pt-BR>
- INSTITUTO URUGUAYO DE NORMAS TÉCNICAS (2005), *PORTAL UNIT DE RESPONSABILIDAD SOCIAL MONTEVIDEO*, Uruguay
Disponible en: <http://www.unit.org.uy/rs/index.php?A=2#compromiso>
Revisado por última vez: 15 Noviembre 2006
- JONES, Audra. HACIA UNA MEJOR COMPRENSIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA. Extraído el 10 de Junio del 2007 desde
http://www.angelfire.com/journal2/comunicarse/csr_spn.pdf.pdf
- LA ELECTRICIDAD DE CARACAS (2006) *INVERSIÓN SOCIAL*
<http://www.laedc.com.ve/ArticlesDetail.asp?CategoryId=10877&Modulo=1>
Revisado por última vez: 11 Noviembre 2006

- LINGUITTE, Marcelo (2004), “El Movimiento de RSE en Brasil: Características y Proceso Evolutivo” Asuntos Institucionales y Relaciones Internacionales Santa Cruz de La Sierra, Bolivia. Extraído el 10 de Enero de 2006 desde <http://www.iadb.org/csramericas/doc/santacruzLinguitte.pdf>
- LLOYD’S REGISTER QUALITY ASSURANCE LIMITED (2005) Disponible en <http://www.lrqaspain.com/essite/template.asp?name=eshome>
Revisado por ultima vez el 10 de Junio de 2007.
- LLOYD’S REGISTER QUALITY ASSURANCE LIMITED, (2006) Extraído el día 19 de Febrero de 2007 desde http://www.lrqaspain.com/essite/template.asp?name=esstandards_health
- MARTINEZ, M y SALIDO, M (2005). *Una Aproximación Al Estudio De La Inteligencia: Inteligencia Social*. Jornades de Foment de la Investigació. Universitat Jaume. Extraído el 11 de Enero de 2007 desde <http://www.uji.es/bin/publ/edicions/jfi2/aproxim.pdf>
- MATAMOROS, Ofelia. (1999) Normas ISO 9000: su Base Documental. Universidad Nacional de Costa Rica, 5-6. Extraído el 10 de Enero de 2007 desde <http://www.una.ac.cr/bibliotecologia/boletinbiblioteca/1999/Normas.doc>
- MAYORGA P. & JAIME, V. (2001, Diciembre) *RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA Elementos teóricos y experiencias*. Fundación Corona. (p15 -25). Extraído el 1 de junio de 2007. desde http://www.fundacioncorona.org.co/descargas/PDF_publicaciones/Responsabilidad/RSEMayorga.pdf
- MENDEZ, M. La Responsabilidad Social Empresarial en Venezuela. Boletín IARSE Nro 99. Extraído el 10 de Mayo de 2007 desde http://www.iarse.org/new_site/site/index.php?put=noticia_detalle&id_noticia=197
- MÉNDEZ SÁNCHEZ, EDUARDO, 2006. Caracas. Grupo Editorial PRODUCTO. Disponible en <http://www.producto.com.ve/266/notas/portada3.html>.
Revisado por última vez, Febrero 2006
- MERECE, LUIZ CARLOS *LO SOCIAL ES CAPITAL* Valor Económico Brasil. Extraído el 03 de Septiembre de 2005 desde <http://ouvidoria.petrobras.com.br>
- MERECE, LUIZ CARLOS *¿QUÉ ES SER SOCIALMENTE RESPONSABLE?* Valor Económico Brasil. Extraído el 03 de Septiembre 2005 desde <http://ouvidoria.petrobras.com.br>

- MILBERG Amalia, PALADINO Marcelo & VASSOLO Roberto. *REVISIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA EN ARGENTINA*. FUNDAÇÃO GETULIO VARGAS. Extraído el 6 de Abril de 2006 desde http://www.fgvsp.br/iberoamerican/Papers/0272_RSE%206-11-03.pdf
- MINISTERIO DE INDUSTRIAS BÁSICAS Y MINERÍA (2005). *SOCIEDAD EMPRESA Y REGULACIÓN* Disponible en: <http://www.caveinel.org.ve/MESA2005/CVGEDELCA.pdf>
Revisado por última vez, Febrero 2006
- MORA, Manuel LA EMPRESA RESPONSABLE. Revista Notciaias. Extraído el 28 de Mayo de 2007 desde <http://www.iarse.org/site/modules.php?name=Sections&op=viewarticle&artid=8>
- MUÑOZ, Lucio *GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN LA PYME COMO VENTAJA COMPETITIVA Y FACTOR DIFERENCIADOR* Gestiópolis Extraído el 21 de Enero de 2007 desde <http://www.gestiopolis.com/canales5/emp/gepymefa.htm>
- NACIONES UNIDAS (2005) *El Pacto Global en La República Dominicana* Disponible en <http://www.unglobalcompactdr.org/comoparticipar.htm>
Revisado por última vez: 15 de Noviembre 2006
- NACIONES UNIDAS (2005) *Responsabilidad Social Corporativa en El Pacto Global de La República Dominicana* Disponible en <http://www.unglobalcompactdr.org/elpacto.htm>
Revisado por última vez: 15 de Noviembre 2006
- OAKLAND, George. *EUROPEAN FOUNDATION FOR QUALITY MANAGEMENT*. Extraído el 11 de Noviembre de 2006 desde http://www.12manage.com/methods_efqm_es.html
- OGALLA, Francisco (2006). La integración de la Responsabilidad Social en el sistema de gestión de la empresa. Forética, 1-41. Extraído el 18 de mayo de 2007 desde <http://www.foretica.es/imgs/foretica/cuaderno4.pdf>
- ORGANIZACIÓN IMPULSAR (2005) *Feria del Desarrollo* Disponible en <http://www.impulsar.org/feriadedesarrollo/informacion.html>
Revisado por última vez: 15 de Noviembre 2006
- PACTO MUNDIAL. Los Diez Principios.
Extraído el 25 de enero de 2006 desde <http://www.pactomundial.org/index.asp?MP=4&MS=2>

- PORTAL DE LAS RESPONSABILIDADES Y DESARROLLO SUSTENTABLE (CODIGO R) AVANCES DE LA RSE EN ARGENTINA. (2006) Extraído el 19 de Abril de 2007. desde <http://www.codigor.org/enargentina.htm>
- PORTER & KRAMER. "STRATEGY AND SOCIETY: THE LINK BETWEEN COMPETITIVE ADVANTAGE AND CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY" HARVARD BUSINESS SCHOOL – INSTITUTE FOR STRATEGY AND COMPETITIVENESS.
Disponble en http://www.isc.hbsedu/soci-corporate_philanthropy.htm
Revisado por ultima vez: 17 Marzo 2007.
- PERÚ 2021, MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA LAS EMPRESAS
Disponble en <http://www.peru2021.org/nuevo/cont/modeloRS.shtml>
Revisado por última vez: 15 de Noviembre 2006
- PETROLEOS DE VENEZUELA S.A (2005). PDVSA EN CIFRAS
Extraído el 20 de Enero 2006 desde
http://www.pdvsa.com/index.php?tpl=interface.sp/design/readmenuprinc.tpl.html&newsid_temas=28
- QUEIROZ, Adele (2001) CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY INDICATORS: A STUDY FROM BRAZIL Centro de Estudos do Terceiro Setor CETS, EAESP Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, Brasil
Disponble en <http://www.mhcinternational.com/Brazil.htm>
Revisado por última vez: 15 de Noviembre 2006
- RAMOS João y CAÑADILLAS Iñaki (2003). DELIMITACIÓN DEL MARKETING CON CAUSA MARKETING SOCIAL CORPORATIVO MEDIANTE EL ANÁLISIS DE EMPRESAS QUE REALIZAN ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL. Universidad del País Vasco-Euskal HerrikoUnibertsitatea. Extraído el 20 de Mayo de 2007 desde <http://www.ehu.es/cuadernosdegestion/documentos/304.pdf>
- REAL ACADEMIA DE LA LENGUA ESPAÑOLA (2007) Disponible en http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=organización
- REVISTA DINERO RESPONSABILIDAD SOCIAL DE La EMPRESA año 15, Nro. 181 Caracas. 2005
Disponble en www.dinero.com.ve
- REVISTA DINERO. LO SOCIAL EN LA BANCA (2006). Extraído el 15 de mayo de 2007 desde http://dinero.com/wf_InfoArticulo.aspx?IdArt=27625
- REUNIÓN EMPRESARIAL LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA PRIVADA. Fundación Polar. 2001. Medellín Colombia.
Disponble en www.dinero.com.ve
Revisado por última vez: 23 de Agosto de 2005

- REVISTA PRODUCTO (2006) *EMPRESARIOS Y RESPONSABLES* Enero, edición 266. Disponible en <http://www.producto.com.ve/266/>
Revisado por última vez: 25 Septiembre 2006
- REVISTA PRODUCTO (2007) Enero Edición 278. Disponible en <http://www.producto.com.ve/278/notas/portada3.html>.
Revisado por ultima vez: Marzo 2007.
- SANS M^a Carme (1998, 14 de Diciembre) Las normas ISO. Biblio 3W Revista Bibliográfica de Geografía y Ciencias Sociales. Universidad de Barcelona (1-04). Extraído el 24 de Abril de 2007 desde <http://www.ub.es/geocrit/b3w-129.htm>
- SABINO, Carlos. *Página personal de Carlos Sabino*. Disponible en <http://paginas.ufm.edu/sabino/default.htm>
Revisado por última vez: 2 de Enero de 2007.
- TAMAYO, Jenny. *RESPONSABILIDAD SOCIAL*. Trabajo presentado en el V SIMPOSIO LATINOAMERICANO DE COMUNICACION ORGANIZACIONAL. Realizado el Septiembre 3,4 y 5 de 2003, Santiago de Cali, Colombia. Extraído el 24 de Enero de 2007 desde <http://www.rppnet.com.ar/responsabilidad%20social.htm>
- TORRES, Silvia (2006). *¿QUIERO DONAR MI VUELTO? LINEAMIENTOS DE MERCADEO SOCIAL APLICADO AL PROGRAMA “DONA TU VUELTO” DEL DIVIDENDO VOLUNTARIO PARA LA COMUNIDAD (DVC)*. Tesis de Maestría en Administración. Mención Gerencia de Mercadeo. Universidad Metropolitana.
- UNIVERSIDAD METROPOLITANA. *RESUMEN CONCEPTUAL SOBRE RSE* DIPLOMADO RSE. (2005) Extraído el 17 Marzo den 2006 desde http://www.unimet.edu.ve/ocr_oriente/catalogo_estudios/cursos/gerencial/responsabilidad_social.pdf
- VALOR, M, *RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL*. Disponible en <http://www.comunidar.org.ar/responsabilidad2.htm>.
Revisado por última vez: 30 de Enero de 2005

ANEXO A: INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Preguntas del cuestionario:

Lea bien las siguientes preguntas y respóndalas de la manera mas sincera posible. Algunas preguntas deben ser respondidas según una escala del 1 al 5 van de muy malo a muy bueno; estando distribuidas de la siguiente manera:

1: muy malo

2: malo

3 regular

4: bueno

5 muy bueno

Gestión de Recursos Humanos

Aprendizaje permanente, mejora de la información/ comunicación:

Capacitación y cursos anuales

1. ¿Existen posibilidades y oportunidades brindadas por la empresa en cuanto a capacitación y cursos anuales?

Si _____ No _____

De ser la respuesta afirmativa, ¿Cómo lo calificaría?

muy malo **muy bueno**

1	2	3	4	5

2. ¿Existen políticas acerca de este tema? ¿Se han comunicado? ¿existe igualdad de oportunidades al momento de desear realizarlos?

Si _____ No _____

De ser la respuesta afirmativa, ¿Cómo lo calificaría?

muy malo **muy bueno**

1	2	3	4	5

3. ¿Poseen los cursos de capacitación y cursos una planificación, con objetivos específicos y realizables?

¿Se han comunicado los objetivos?

Si _____ No _____

De ser la respuesta afirmativa, ¿Cómo lo calificaría?

muy malo **muy bueno**

1	2	3	4	5

4. ¿Se realizado cursos este año? ¿Cómo ha sido la experiencia y la cantidad de gente a la que le ha llegado?

Si _____ No _____

De ser la respuesta afirmativa, ¿Cómo lo calificaría?

muy malo **muy bueno**

1	2	3	4	5

5. ¿Existe un responsable en su organización para este tema?

Si _____ No _____

6. ¿Se está haciendo un seguimiento y mejora de los resultados de los cursos de capacitación en base a los mismos, se plantean actuaciones de mejora?

Si _____ No _____

De ser la respuesta afirmativa, ¿Cómo lo calificaría?

muy malo **muy bueno**

1	2	3	4	5

Existencia de sistemas de información sobre gestión de responsabilidad social llevada a cabo por la empresa

7. ¿Existen sistemas de información sobre gestión de responsabilidad social llevada a cabo por la empresa?

Si _____ No _____

8. ¿Existen políticas definidas acerca de este tema? ¿Cuál es la periodicidad con la que se realizan las informaciones?

Si _____ No _____

De ser la respuesta afirmativa, ¿Cómo lo calificaría?

muy malo **muy bueno**

1	2	3	4	5

9. ¿Se han escrito y comunicado los objetivos con los cuales se han realizado las gestiones de RSE dentro de la compañía?

Si _____ No _____

10. ¿Se realizaron comunicaciones este año? ¿Cómo ha sido la experiencia y la cantidad de gente a la que le ha llegado?

Si _____ No _____

De ser la respuesta afirmativa, ¿Cómo lo calificaría?

muy malo **muy bueno**

1	2	3	4	5

11. ¿Existe un responsable en su organización para este tema?

Si _____ No _____

12. ¿Se está haciendo un seguimiento y mejora en los sistemas de información e involucramiento de la Responsabilidad Social en la empresa?

Si _____ No _____

De ser la respuesta afirmativa, ¿Cómo lo calificaría?

muy malo **muy bueno**

1	2	3	4	5

Beneficios para el empleado HCM, Planes Vacacionales y Guarderías

13. ¿Existen beneficios para el empleado HCM, Planes Vacacionales y Guarderías ofrecidas por la empresa?

Si _____ No _____

De ser la respuesta afirmativa, ¿Cómo lo calificaría?

muy malo **muy bueno**

1	2	3	4	5

14. ¿Existen políticas definidas acerca de este tema?

Si _____ No _____

15. ¿Se han escrito y comunicado los diferentes planes y beneficios que presta la compañía en este aspecto?

Si _____ No _____

De ser la respuesta afirmativa, ¿Cómo lo calificaría?

muy malo **muy bueno**

1	2	3	4	5

16. ¿Se han desarrollado actividades concretas este año sobre este tema?

Si _____ No _____

De ser la respuesta afirmativa, ¿Cómo lo calificaría?

muy malo **muy bueno**

1	2	3	4	5

17. ¿Existe un responsable en su organización para este tema?

Si _____ No _____

18. ¿Se está haciendo un seguimiento y mejora en los beneficios para el empleado que presta la empresa actualmente?

Si _____ No _____

De ser la respuesta afirmativa, ¿Cómo lo calificaría?

muy malo **muy bueno**

1	2	3	4	5

Prácticas Responsables de contratación

19. ¿Existen oportunidades en la empresa en cuanto a contratación de minorías como discapacitados, e igualdad de género en las oportunidades de contratación?

Si _____ No _____

De ser la respuesta afirmativa, ¿Cómo lo calificaría?

muy malo **muy bueno**

1	2	3	4	5

20. ¿Existen políticas definidas acerca de este tema?

Si _____ No _____

21. ¿Se han comunicado los diferentes planes y oportunidades de contratación a estos grupos?

Si _____ No _____

22. ¿Se han desarrollado actividades concretas para realizar practicas responsables de contratación?

Si _____ No _____

De ser la respuesta afirmativa, ¿Cómo lo calificaría?

muy malo **muy bueno**

1	2	3	4	5

23. ¿Existe un responsable en su organización para este tema?

Si _____ No _____

24. ¿Se está haciendo un seguimiento y mejora en los beneficios y oportunidades de contratación a estos grupos?

Si _____ No _____

De ser la respuesta afirmativa, ¿Cómo lo calificaría?

muy malo **muy bueno**

1	2	3	4	5

Salud y Seguridad en el Trabajo

Promoción de comportamientos que favorezcan la salud y seguridad en el trabajo, tanto de sus propios trabajadores, como de aquellos otros subcontratados

25. ¿Cumple la compañía con las normas establecidas por la LOPCIMATE?

Si _____ No _____

26. Ha recibido la empresa alguna multa por incumplimiento de estos parámetros en cuanto a salud y seguridad en el trabajo?

Si _____ No _____

Control de contratistas en el ámbito de salud y seguridad

27. ¿Cumple la compañía con las normas establecidas por la LOPCIMATE?

Si _____ No _____

28. Ha recibido la empresa alguna multa por incumplimiento de estos parámetros en cuanto a salud y seguridad para los contratistas?

Si _____ No _____

De ser afirmativo, ¿conoce cuantas? _____

Gestión de Impacto Ambiental

Cumplimiento de estándares proporcionados por la ISO 14000

29. ¿Tiene la compañía la certificación ISO 14000? ¿Desde hace cuanto? Tiene alguna otra?

Si _____ No _____

Reducción del consumo de recursos energéticos y disminución de la emisión de vertidos y residuos

30. ¿Existen programas de reducción del consumo de recursos energéticos y disminución de la emisión de vertidos y residuos dentro de la empresa?

Si _____ No _____

31. ¿Existen políticas definidas acerca de este tema?

Si _____ No _____

De ser la respuesta afirmativa, ¿Cómo lo calificaría?

muy malo **muy bueno**

1	2	3	4	5

32. ¿Se han comunicado los diferentes programas a los empleados y trabajadores?

Si _____ No _____

De ser la respuesta afirmativa, ¿Cómo lo calificaría?

muy malo **muy bueno**

1	2	3	4	5

33. ¿Se han desarrollado actividades concretas para impulsar estas practicas?

Si _____ No _____

34. ¿Existe un responsable en su organización para este tema?

Si _____ No _____

De ser la respuesta afirmativa, ¿Cómo lo calificaría?

muy malo **muy bueno**

1	2	3	4	5

35. ¿Se está haciendo seguimiento y mejora a estos proyectos?

Si _____ No _____

Responsabilidad Social Externa

Mejorar el entorno físico local

Programas dirigidos a mejorar y recuperar entornos físicos de las comunidades aledañas

36. ¿Existen programas dirigidos a mejorar y recuperar entornos físicos de las comunidades aledañas realizadas por la empresa?

Si _____ No _____

De ser la respuesta afirmativa, ¿Cómo lo calificaría?

muy malo **muy bueno**

1	2	3	4	5

37. ¿Existen políticas definidas acerca de este tema? ¿Existe una normativa vigente en cuanto a los programas que deberían existir anualmente?

Si _____ No _____

De ser la respuesta afirmativa, ¿Cómo lo calificaría?

muy malo **muy bueno**

1	2	3	4	5

38. ¿Se han escrito y comunicado los objetivos y los logros de dichos programas? ¿Poseen los programas objetivos específicos y realizables

Si _____ No _____

De ser la respuesta afirmativa, ¿Cómo lo calificaría?

muy malo **muy bueno**

1	2	3	4	5

39. ¿Se han desarrollado medidas y actividades concretas para la preservación y desarrollo de estos programas?

Si _____ No _____

40. ¿Existe un responsable en su organización para este tema?

Si _____ No _____

De ser la respuesta afirmativa, ¿Cómo lo calificaría?

muy malo **muy bueno**

1	2	3	4	5

41. ¿Se está haciendo un seguimiento y mejora de los resultados de los diversos programas realizados con este fin?

Si _____ No _____

Ofrecimiento de formación profesional

Programas de apoyo a formación profesional: becas, cursos, convenios, congresos

42. ¿Existen programas dirigidos a desarrollar la formación profesional de los habitantes de las comunidades aledañas realizadas por la empresa?

Si _____ No _____

43. ¿Existen políticas definidas acerca de este tema? ¿Existe una normativa vigente en cuanto a los programas que deberían existir anualmente?

Si _____ No _____

44. ¿Se han escrito y comunicado los objetivos y los logros de dichos programas? ¿Poseen los programas objetivos específicos y realizables

Si _____ No _____

De ser la respuesta afirmativa, ¿Cómo lo calificaría?

muy malo **muy bueno**

1	2	3	4	5

45. ¿Se han desarrollado medidas y actividades concretas para apoyar la formación profesional de las comunidades aledañas?

Si _____ No _____

46. ¿Existe un responsable en su organización para este tema?

Si _____ No _____

De ser la respuesta afirmativa, ¿Cómo lo calificaría?

muy malo			muy bueno	
1	2	3	4	5

47. ¿Se está haciendo un seguimiento y mejora de los resultados de los diversos programas realizados con este fin?

Si _____ No _____

Actividades culturales y deportivas a nivel local.

Programas que incentiven y desarrollen actividades culturales y deportivas a nivel local

48. ¿Existen programas dirigidos a incentivar y desarrollar actividades culturales y deportivas de los habitantes de las comunidades aledañas realizadas por la empresa?

Si _____ No _____

49. ¿Existen políticas definidas acerca de este tema? ¿Existe una normativa vigente en cuanto a los programas que deberían existir anualmente?

Si _____ No _____

De ser la respuesta afirmativa, ¿Cómo lo calificaría?

muy malo			muy bueno	
1	2	3	4	5

50. ¿Se han escrito y comunicado los objetivos y los logros de dichos programas? ¿Poseen los programas objetivos específicos y realizables?

Si _____ No _____

De ser la respuesta afirmativa, ¿Cómo lo calificaría?

muy malo			muy bueno	
1	2	3	4	5

51. ¿Se han desarrollado medidas y actividades concretas para apoyar el desarrollo de las actividades culturales y deportivas de las comunidades aledañas?

Si _____ No _____

52. ¿Existe un responsable en su organización para este tema?

Si _____ No _____

De ser la respuesta afirmativa, ¿Cómo lo calificaría?

muy malo			muy bueno	
1	2	3	4	5

53. ¿Se está haciendo un seguimiento y mejora de los resultados de los diversos programas realizados con este fin?

Si _____ No _____

Donaciones y obras de beneficencia

Programas de ayuda a través de donaciones u obras benéficas

54. ¿Existen de ayuda a través de donaciones u obras benéficas realizadas por la empresa?

Si _____ No _____

De ser la respuesta afirmativa, ¿Cómo lo calificaría?

muy malo **muy bueno**

1	2	3	4	5

55. ¿Existen políticas definidas acerca de este tema? ¿Existe una normativa vigente en cuanto a los programas que deberían existir anualmente?

Si _____ No _____

De ser la respuesta afirmativa, ¿Cómo lo calificaría?

muy malo **muy bueno**

1	2	3	4	5

56. ¿Se han escrito y comunicado los objetivos y los logros de dichos programas? ¿Poseen los programas objetivos específicos y realizables

Si _____ No _____

57. ¿Se han desarrollado medidas y actividades concretas para apoyar el desarrollo de ayuda a través de donaciones u obras benéficas?

Si _____ No _____

De ser la respuesta afirmativa, ¿Cómo lo calificaría?

muy malo **muy bueno**

1	2	3	4	5

58. ¿Existe un responsable en su organización para este tema?

Si _____ No _____

De ser la respuesta afirmativa, ¿Cómo lo calificaría?

muy malo **muy bueno**

1	2	3	4	5

59. ¿Se está haciendo un seguimiento y mejora de los resultados de los diversos programas realizados con este fin?

Si _____ No _____

Possibilidad de involucrar a personal dentro de actividades de obras benéficas y/o donaciones

60. ¿Existen de ayuda a través de donaciones u obras benéficas realizadas por la empresa?

Si _____ No _____

De ser la respuesta afirmativa, ¿Cómo lo calificaría?

muy malo **muy bueno**

1	2	3	4	5

61. ¿Existen políticas definidas acerca de este tema? ¿Existe una normativa vigente en cuanto a los programas que deberían existir anualmente?

Si _____ No _____

De ser la respuesta afirmativa, ¿Cómo lo calificaría?

muy malo **muy bueno**

1	2	3	4	5

62. ¿Se han escrito y comunicado los objetivos y los logros de dichos programas? ¿Poseen los programas objetivos específicos y realizables?

Si _____ No _____

De ser la respuesta afirmativa, ¿Cómo lo calificaría?

muy malo **muy bueno**

1	2	3	4	5

63. ¿Se han desarrollado medidas y actividades concretas para apoyar el desarrollo de ayuda a través de donaciones u obras benéficas?

Si _____ No _____

64. ¿Existe un responsable en su organización para este tema?

Si _____ No _____

De ser la respuesta afirmativa, ¿Cómo lo calificaría?

muy malo **muy bueno**

1	2	3	4	5

65. ¿Se está haciendo un seguimiento y mejora de los resultados de los diversos programas realizados con este fin?

Si _____ No _____

De ser la respuesta afirmativa, ¿Cómo lo calificaría?

muy malo **muy bueno**

1	2	3	4	5

Tiempo invertido mensualmente en obras benéficas y/ o donaciones

66. ¿Existen medidas que establezcan el tiempo invertido en obras benéficas o la cantidad de dinero dispuesto para las donaciones?

Si _____ No _____

67. ¿Existen incentivos para el personal que lo motiven a trabajar en ello? ¿Existe una normativa vigente en que lo aclare?

Si _____ No _____

De ser la respuesta afirmativa, ¿Cómo lo calificaría?

muy malo **muy bueno**

1	2	3	4	5

68. ¿Se han escrito y comunicado los objetivos y los logros de dichas obras y la participación de los empleados en ello?

Si _____ No _____

De ser la respuesta afirmativa, ¿Cómo lo calificaría?

muy malo **muy bueno**

1	2	3	4	5

69. ¿Se han desarrollado medidas y actividades concretas para apoyar el desarrollo de ayuda a través de donaciones u obras benéficas?

Si _____ No _____

70. ¿Existe un responsable en su organización para este tema?

Si _____ No _____

De ser la respuesta afirmativa, ¿Cómo lo calificaría?

muy malo **muy bueno**

1	2	3	4	5

71. ¿Se está haciendo un seguimiento y mejora de los resultados obtenidos en este tipo de actividades?

Si _____ No _____

Las 71 preguntas tienen la misma ponderación, cada una equivale a 5 puntos.

En las preguntas si/no la respuesta afirmativa equivale a 5 puntos mientras que la negativa a 1 puntos.

Las escalas serán calificadas según la respuesta obtenida (“muy malo” equivale a 1 punto hasta la calificación “muy bueno” equivale a 5)

Cada indicador estará medido a través de la presencia total, parcial o nula de los distintos índices asignados a ellas; la sumatoria de dichos índices dará el porcentaje de cumplimiento que tiene la empresa en los distintos indicadores, y por tanto, la sumatoria de estos nos dará el cumplimiento de cada dimensión estudiada.

Así, se cubrirán cada uno de los renglones del cuadro de Operacionalización de las Variables.

Los cuadros a continuación se utilizarán para indicar la puntuación correspondiente a cada uno de los renglones señalados; los cuales servirán para indagar en las siguientes cuestiones:

a. Conocer de existencia. ¿Conoce Vd. las posibilidades y oportunidades así como los riesgos y amenazas relacionados con este tema para su empresa? ¿Han sido investigados estos aspectos, sea por la empresa misma o por otra entidad como una organización sectorial?

b. Políticas. ¿Se ha definido políticas acerca de este tema? ¿Están por escrito? ¿Se han comunicado?

c. Objetivos. Hay que preguntar si se han formulado objetivos que sean específicos, medibles, realizables, realistas y limitados en el tiempo ¿Se han escrito y comunicado los objetivos?

d. Medidas. ¿Se han desarrollado medidas y actividades concretas en este campo?

e. Organización. ¿Existe un responsable en su organización para este tema?

f. Seguimiento y mejora. ¿Se está haciendo un seguimiento y mejora de los resultados de las políticas y en base a los mismos, se plantean actuaciones de mejora?

Dicha operación se hará en los cuadros siguientes:

Variable: Responsabilidad Social

Categoría: Interna

Dimensión: Gestión de Recursos Humanos

INDICADOR	INDICE	Conocimiento de existencia	legal definida	Objetivos definidos	Organización	Seguimiento	Total Puntuación
Aprendizaje permanente, mejora de la información/ comunicación.	Capacitación y cursos anuales						
	Existencia de sistemas de información sobre gestión de responsabilidad social llevada a cabo por la empresa						
Beneficios para el empleado	HCM						
	Planes Vacacionales						
	Guarderías						
	Incentivos estudiantiles						
Prácticas Responsables de contratación	Igualdad de géneros						
	Contratación de Discapacitados						

Dimensión: Salud y Seguridad en el Trabajo

INDICADOR	INDICE	Conocimiento de existencia	legal definida	Objetivos definidos	Organización	Seguimiento	Total Puntuación
Promover comportamientos que favorezcan la salud y seguridad en el trabajo, tanto de sus propios trabajadores, como de aquellos otros subcontratados	Parámetros definidos de contratación						
	Cumplimiento de la LOPCIMA						
Control de contratistas en el ámbito de salud y seguridad	Cumplimiento de la LOPCIMA						

Total Cumplimiento:**Dimensión: Gestión de Impacto Ambiental**

INDICADOR	INDICE	Conocimiento de existencia	legal definida	Objetivos definidos	Organización	Seguimiento	Total Puntuación
Cumplimiento de estándares proporcionados por la ISO 14000	Resultados obtenidos						
Reducir el consumo de recursos energéticos y disminuir la emisión de vertidos y residuos	Existencia de sistemas de ahorro de energía						
	Existencia de sistemas de reciclaje dentro de la organización						

Total Cumplimiento:

Total Cumplimiento RSE Interna:

Categoría: *Externa*

Dimensión: *Comunidad*

INDICADOR	INDICE	Conocimiento de existencia	legal definida	Objetivos definidos	Organización	Seguimiento	Total Puntuación
Mejorar el entorno físico local.	programas dirigidos a mejorar y recuperar entornos físicos de las comunidades aledañas						
Ofrecimiento de formación profesional	programas de apoyo a formación profesional: becas, cursos, convenios, congresos						
Actividades culturales y deportivas a nivel local.	Programas que incentiven y desarrollen actividades culturales y deportivas a nivel local.						
Donaciones y obras de beneficencia	Cantidad de programas de ayuda a través de donaciones u obras benéficas						
	Posibilidad de involucrar a personal dentro de actividades de obras benéficas y/ o donaciones						
	Porcentaje de tiempo invertido mensualmente en estas actividades						
	Resultados obtenidos						

Total Cumplimiento:

Dimensión: *Clientes, proveedores y consumidores*

INDICADOR	INDICE	Conocimiento de existencia	legal definida	Objetivos definidos	Organización	Seguimiento	Total Puntuación
Cumplimiento de estándares proporcionados por la ISO 9000	Existencia de programas dirigidos a mejorar y recuperar entornos físicos de las comunidades aledañas						
Sistemas de tutoría y apoyo a empresas locales. Asistencia en general	Existencia y cantidad de programas orientados al apoyo de empresas locales						

Total Cumplimiento:

Total Cumplimiento RSE Externa:

Total Cumplimiento RSE

ANEXO B: RESULTADOS INSTRUMENTOS

ENCUESTA EDC

Variable: *Responsabilidad Social*

Categoría: *Interna*

Tabla A1: *Dimensión Gestión de Recursos Humanos EDC*

INDICADOR	INDICE	Conocimiento de existencia	legal definida	Objetivos definidos	Organización	Seguimiento	Total Puntuación
Aprendizaje permanente, mejora de la información/ comunicación.	Capacitación y cursos anuales	3	1				4
	Existencia de sistemas de información sobre gestión de responsabilidad social llevada a cabo por la empresa	5	5	5	4	5	24
Beneficios para el empleado	HCM	5	5	5	4	3	22
	Planes Vacacionales	5	5	5	4	3	22
	Guarderías	5	5	5	4	3	22
	Incentivos estudiantiles	2	1	2	3	1	9
Prácticas Responsables de contratación	Igualdad de géneros	5	4	1	3	5	18
	Contratación de Discapacitados	5	4	1	3	5	18

Total Cumplimiento: 75%

Tabla A2: *Dimensión Salud y Seguridad en el Trabajo EDC*

INDICADOR	INDICE	Conocimiento de existencia	legal definida	Objetivos definidos	Organización	Seguimiento	Total Puntuación
Promover comportamientos que favorezcan la salud y seguridad en el trabajo, tanto de sus propios trabajadores, como de aquellos otros subcontratados	Parámetros definidos de contratación	1	1	1	1	1	5
	Cumplimiento de la LOPCIMA T	1	1	1	1	1	5
Control de contratistas en el ámbito de salud y seguridad	Cumplimiento de la LOPCIMA T	1	1	1	1	1	5

Total Cumplimiento: 100%

Tabla A3: *Dimensión Gestión de Impacto Ambiental EDC*

INDICADOR	INDICE	Conocimiento de existencia	legal definida	Objetivos definidos	Organización	Seguimiento	Total Puntuación
Cumplimiento de estándares proporcionados por la ISO 14000	Resultados obtenidos	5	5	5	5	5	25
Reducir el consumo de recursos energéticos y disminuir la emisión de vertidos y residuos	Existencia de sistemas de ahorro de energía	5	1	4	1	4	15
	Existencia de sistemas de reciclaje dentro de la organización	5	1	4	1	4	15

Total Cumplimiento: 73%

Total Cumplimiento RSE Interna: 83%

Categoría: Externa

Tabla A4: Dimensión Comunidad EDC

INDICADOR	INDICE	Conocimiento de existencia	legal definida	Objetivos definidos	Organización	Seguimiento	Total Puntuación
Mejorar el entorno físico local.	programas dirigidos a mejorar y recuperar entornos físicos de las comunidades aledañas	5	4	4	4	5	22
Ofrecimiento de formación profesional	programas de apoyo a formación profesional: becas, cursos, convenios, congresos	5	5	4	5	5	24
Actividades culturales y deportivas a nivel local.	Programas que incentiven y desarrollen actividades culturales y deportivas a nivel local.	4	5	5	5	5	24
Donaciones y obras de beneficencia	Cantidad de programas de ayuda a través de donaciones u obras benéficas	3	5	2	3	4	17
	Posibilidad de involucrar a personal dentro de actividades de obras benéficas y/ o donaciones	5	5	5	5	4	24
	Porcentaje de tiempo invertido mensualmente en estas actividades	5	5	5	5	4	24
	Resultados obtenidos	5	1	3	3	4	16

Total Cumplimiento: 86%

Tabla A5: *Dimensión Clientes, proveedores y consumidores EDC*

INDICADOR	INDICE	Conocimiento de existencia	legal definida	Objetivos definidos	Organización	Seguimiento	Total Puntuación
Cumplimiento de estándares proporcionados por la ISO 9000	Existencia de programas dirigidos a mejorar y recuperar entornos físicos de las comunidades aledañas	5	5	5	5	5	25
Sistemas de tutoría y apoyo a empresas locales. Asistencia en general	Existencia y cantidad de programas orientados al apoyo de empresas locales	5	3	4	4	5	21

Total Cumplimiento: 95%

Total Cumplimiento RSE Externa: 89%

Total Cumplimiento RSE por EDC: 86%

ENCUESTA CVG- EDELCA

Variable: Responsabilidad Social

Categoría: Interna

Tabla A6: Dimensión Gestión de Recursos Humanos CVG- EDELCA

INDICADOR	INDICE	Conocimiento de existencia	legal definida	Objetivos definidos	Organización	Seguimiento	Total Puntuación
Aprendizaje permanente, mejora de la información/ comunicación.	Capacitación y cursos anuales	5	5	5	5	0	20
	Existencia de sistemas de información sobre gestión de responsabilidad social llevada a cabo por la empresa	5	1	2	3	3	14
Beneficios para el empleado	HCM	5	4	3	5	4	21
	Planes Vacacionales	5	4	3	5	4	21
	Guarderías	5	4	3	5	4	21
	Incentivos estudiantiles	1	2	2	1	1	7
Prácticas Responsables de contratación	Igualdad de géneros	5	1	1	5	3	15
	Contratación de Discapacitados	1	1	1	1	1	5

Total Cumplimiento: 62%

Tabla A7: *Dimensión: Salud y Seguridad en el Trabajo CVG- EDELCA*

INDICADOR	INDICE	Conocimiento de existencia	legal definida	Objetivos definidos	Organización	Seguimiento	Total Puntuación
Promover comportamientos que favorezcan la salud y seguridad en el trabajo, tanto de sus propios trabajadores, como de aquellos otros subcontratados	Parámetros definidos de contratación	1	1	1	1	1	5
	Cumplimiento de la LOPCIMATE	1	1	1	1	1	5
Control de contratistas en el ámbito de salud y seguridad	Cumplimiento de la LOPCIMATE	1	1	1	1	1	5

Total Cumplimiento: 100%

Tabla A8: *Dimensión: Gestión de Impacto Ambiental CVG- EDELCA*

INDICADOR	INDICE	Conocimiento de existencia	legal definida	Objetivos definidos	Organización	Seguimiento	Total Puntuación
Cumplimiento de estándares proporcionados por la ISO 14000	Resultados obtenidos	1	1	1	1	1	5
Reducir el consumo de recursos energéticos y disminuir la emisión de vertidos y residuos	Existencia de sistemas de ahorro de energía	2	2	2	2	2	10
	Existencia de sistemas de reciclaje dentro de la organización	1	1	1	1	1	5

Total Cumplimiento: 27%

Total Cumplimiento RSE Interna: 63%

Categoría: Externa

Tabla A9: Dimensión Comunidad CVG- EDELCA

INDICADOR	INDICE	Conocimiento de existencia	legal definida	Objetivos definidos	Organización	Seguimiento	Total Puntuación
Mejorar el entorno físico local.	programas dirigidos a mejorar y recuperar entornos físicos de las comunidades aledañas	3	5	1	1	5	15
Ofrecimiento de formación profesional	programas de apoyo a formación profesional: becas, cursos, convenios, congresos	5	5	3	5	3	21
Actividades culturales y deportivas a nivel local.	Programas que incentiven y desarrollen actividades culturales y deportivas a nivel local.	5	5	4	5	5	24
Donaciones y obras de beneficencia	Cantidad de programas de ayuda a través de donaciones u obras benéficas	5	5	5	5	5	25
	Posibilidad de involucrar a personal dentro de actividades de obras benéficas y/ o donaciones	3	1	3	1	1	9
	Porcentaje de tiempo invertido mensualmente en estas actividades	5	1	2	1	1	10
	Resultados obtenidos	3	2	2	1	1	9

Total Cumplimiento: 65%

Tabla A10: Dimensión Clientes, proveedores y consumidores CVG- EDELCA

INDICADOR	INDICE	Conocimiento de existencia	legal definida	Objetivos definidos	Organización	Seguimiento	Total Puntuación
Cumplimiento de estándares proporcionados por la ISO 9000	Existencia de programas dirigidos a mejorar y recuperar entornos físicos de las comunidades aledañas	5	5	5	5	5	25
Sistemas de tutoría y apoyo a empresas locales. Asistencia en general	Existencia y cantidad de programas orientados al apoyo de empresas locales	5	5	5	5	5	25

Total Cumplimiento: 100%

Total Cumplimiento RSE Externa: 82%

Total Cumplimiento RSE por EDELCA: 73%

ANEXO C: ENTREVISTAS EDC Y EDELCA

ENTREVISTA EDC

Lic. Elizabeth Hernández; Directora de gestión de RSE

Nosotros tenemos y quisimos hacer como una especie de flor con 6 pétalos, cada pétalo esta estructurado bajo la metodología de (...) Esta es una d las mejores metodologías , por ejemplo si tu quieres pedir financiamiento esto es tal cual reglas internacionales, eso es una matriz 4 x 4 , q t lleva a identificar bien el objetivo especifico el general a definir unos componentes y unas actividades, es decir q es bien preciso lo importante de eso es q tu puedes sacar indicadores y medir el impacto q generalmente muchos tipos de metodología pero es difícil medir el impacto en cambio acá directo tu ves los pro los contra mides los indicadores y el impacto por ejemplo si tu tienes un colegio tu puedes decir indicadores di 12 charlas con 50 voluntarios en un año, OK muy bien pero y mas allá el impacto, cómo tu mides eso en la sociedad y la comunidad ok, como afecto cuales fueron los beneficios nuestro programa central es barrio eléctrico, contempla q son los componentes, formación de lideres comunitarios , aquí tienen todos los datos tenemos 160 y algo, ya diría q 200 el ultimo curso en diferentes zonas de nuestra área servida, lideres comunitarios que se les da lo q es autoestima liderazgo, como llevar la agenda para tofo esto del poder comunal, mesas eléctricas eso es q vamos a las comunidades, colocamos unas mesas y a través de la necesidades d la comunidad q ellos nos dicen mira a q nos falta alumbrado, aqui no se q, hacemos un proyecto en conjunto luego de eso pedimos a la alcaldía es el q manda el dinero y nosotros hacemos el proyecto.

Con vargas, con la tragedia q paso en vargas, muchas zonas se quedaron sin luz, entonces nosotros decidimos ponerle todos los cables acá tiene todos los datos en cuanto a cableado, cuantos cablistas (02:16) porque se hizo también formación para darle luego empleo a esa gente alumbrado publico, medidores prepago medidores colectivos , y copaelectricas eso es tratar de ir a todas las comunidades y los q están conectados ilegalmente nosotros les

explicamos q es la electricidad, porque seria mejor que ellos tengan un medidor y eso t ayuda a medir tu consumo eficientemente, a tienen los beneficios y tofo. Y agentes autorizados comunitarios es que dadas las necesidades de las comunidades tuenen muchos no pueden bajar de Petare arriba para venir a pagar la luz se habló con ciertas bodegas o abastos y se les puso entonces un agente comunitario donde ellos pueden ir ahí mismo a pagar la luz.

El programa de fortalecimiento institucional esto es mas bien como nuestra área de filantropía, ok q no es en si responsabilidad social pero no se deja de un lado, nosotros vamos mas allá de la filantropía, tenemos un proyecto educativo integral comunitario que es en Picura, en el estado Vargas por donde esta Tocoa, abrimos hace año una escuela que tiene cancha deportiva, biblioteca, aire acondicionado, una matricula de 100 niños de la comunidad y los empleados.

Y bueno estaba funcionando muy bien esa escuela, el programa una luz para todos eso son las exoneraciones de electricidad, a los empleados en lo que tu entras acá, tu tienes exonerada la luz igual por ejemplo ciertas instituciones por ejemplo el hospital san Juan de dios, el oncológico, entidades religiosas, deportivas, se le hace aquí un perfil una selección, se visita y se le exonera un 50 un 60 y hasta un 70% de luz, dona tu vuelto, para que tu veas las cantidades de programas que tenemos es q es cuando vas a pagar, uno le hace así como cuando vas a farmatodo que el vuelto que quieran dejar, y con todo ese dinero q se recolecta y el aporte voluntario con nomina, esos dos proyectos, aporte monetario es que el empleado ponte yo quiero dar un 20% de mi sueldo destinado al programa, lo que tu pongas, la empresa pone la misma cantidad, entonces esos 2 proyectos juntos, ese dinero va a ir dirigido a comunidades, por ejemplo hoy vamos a la comunidad de tal cosa y vamos a construir una escuela o vamos a construir un laboratorio, etc. Eso es todo lo q es fortalecimiento institucional.

Programa de gestión medio ambiental, árbol Ávila arriba o más árboles para caracas, q ese si ya lo conoces en el Ávila, una siembra de árboles, se dicta charlas también,

-¿en que parte del Ávila?

En toda el área de las caminerías, toda el área que es por sabas nieves tenemos varias partes, aquí t lo dice unas son de nosotros otras del banco de Venezuela cada caminería tiene su...

El proyecto Arboleda, se siembran árboles se dictan charlas sobre ambiente y se trabaja con el voluntariado y la comunidad y fuente de energía alternativa es nuevo es apoyando a la universidad simón bolívar y la ley de ciencia y tecnología se creo un laboratorio el único en energía alternativa y se esta haciendo todo un estudio de energía eólica sabes con el viento y se esta haciendo también paralelamente una medición con los profesores de la simón bolívar, los ingenieros de aquí van y dictan charlas bellísimo y no solamente en la parte de tecnología sino también en la parte de gestión medio ambiental, se los explico rápido porque aquí tienen todo, en el programa de desarrollo local sostenible tenemos los casos de emprendimiento económico local, desarrollo socio comunitario, participación, localización comunitaria, estos tenemos varios proyectos nuevos que es por ejemplo apoyar a los pescadores, se esta estudiando todavía no está bien definido y el proyecto bandera q va a seguir este, horita para el 2007, q se llama infestando energía, no sale aquí todavía porque no quisimos meterlo porque es para el 2007.

Eso es fortalecer las comunidades brindarles un espacio socio dinamizador mas que todo enfocado al baloncesto.

Como vemos todas las comunidades no tiene espacio para que los lideres se reúnan de los concejos comunales, siempre se reúnen en las casas deportivas, o sea vamos a recuperar las canchas a través de la ley de voluntariado, servicio comunitario como se llama ahora la ley de drogas, las ley de discapacitados, vamos a por un lado formar a los entrenadores, en baloncesto 1 2 3, primeros auxilios, o sea se va hacer todo un taller largo y luego se va da charlas de antidrogas, de deporte entrenamiento, material deportivo, y se va hacer un patrocinio de torneos para los deportistas, entonces va a ser bien completo, esto abarca desde recuperar canchas ser un espacio socializador y cumplir con todas las leyes que están ahora vigentes

-¿y eso es para todo el área metropolitana?

- correcto, para los 22 municipios las parroquias, ya están seleccionadas las canchas...

El programa de educación y concientización sobre el uso eficiente de la energía consta del electro bus, eso es una unidad móvil, un autobús que tiene todo lo que es lavadora, secadora, equipos de sonido y te enseña cuantos son los kilovatios, como se utiliza... el uso eficiente de energía eso va a diferentes colegios a donde lo invite, universidades, eventos y se dictan charlas.

El electro hogar se abrió en Vargas y es una pequeña oficina que tiene también es como una casa, y la gente puede ir visitar y también se le dan charlas, y se les enseña el uso eficiente de la energía.

Patrulleros eléctricos, esto es un convenio con fe y alegría, es que a todos los jóvenes de fe y alegría se les imparte charlas a través de voluntariado corporativo de la electricidad, y se forman patrulleros que ellos mismos en sus escuelas van a supervisar todo, y tiene una especie de uniformes.

sólo con fe y alegría por el momento y aprende de seguridad con nosotros esto se hace en genevarcar y es parecido a patrulleros eléctricos y tenemos finalmente el programa de voluntariado corporativo, esto ahora con la nueva ley de servicios comunitarios pues ya no sería voluntariado, ya sería más que todo obligatorio.

Tenemos jornadas de apoyo brigadistas que son brigadistas en seguridad todo lo que es el cuerpo de bomberos, una especie de cuerpo de bomberos de seguridad que nos acompañan a todo, está la coral electricidad de Ccs, que hace muchos años existían, la electricidad tiene 112 años y ahora se volvió a abrir la coral de la electricidad, el grupo de gaitas electro banda que siempre en diciembre van y cantan en distintos sitios y la cruz del Ávila que como todos los años en diciembre se hace el encendido de la cruz.

Esto es nuevo antes se contrataban empresas, ahora con esto que tenemos un voluntariado corporativo bien activo es el mismo voluntariado que hace todo el evento, entonces lo importante es que es el evento del voluntariado.

Entonces estos son todos los programas unidos por la integración, como verán no está aquí porque eso antes era una iniciativa de la electricidad de ccs por los jóvenes discapacitados, ahora por la ley de discapacitados, ya forma parte de una obligación de la empresa, entonces los que tenemos contratados acá siguen, el proyecto se amplió más ahora se incorporó para

esta luz de la integración se esta redefiniendo para el 2007, el proyectos de cárceles inestando energía también va a abarcar discapacitados también vamos a trabajar en cárceles, el proyecto bandera porque esta muy bien elaborado y estructurado.

Otra parte de un.... por la integración, como iniciativa ahora tomamos de protocolo a través de la asociación Asodeco, como ya es una obligación contratar al uno por ciento de las personas discapacitadas en la empresa pues ir mas allá a través del protocolo se controla protocolo de otra empresa más protocolo que se les paga igual, se contrata a discapacitados y así permitimos q ellos se integren a la sociedad y que la misma electricidad les brinda un apoyo

Ahí tiene todos los indicadores, cuantas charlas se dictaron,

- y un poquito como recuento de q se ha venido haciendo en la electricidad

De historia?

- si porque sabemos que la electricidad de caracas es una de las empresas con mas trayectoria

- acá tiene un poco... nosotros el balance no esta tan estructurado así como RI poco a poco estamos en eso apenas acabamos de montar esto bajo el marco lógico, para trabajar con balances del ri tienes q conocer esa metodología, y ahora todos los proyectos están muy bien estructurados, esto por ejemplo la matriz de marco lógico, tu tendrías q hacer una ficha de descripción del proyecto los temas atendidos,... mas fácil es verla así tener un objetivo general, esto seria los componentes, o sea es solo 1 objetivo general y no 20 específicos, y se sacan estos componentes q son los diferentes programas y como se van a elaborar en el tiempo, una vez tengas eso definido, tienes q ... así es que tu presentas la matriz de marco lógico, son 4x4 entonces tu pones tanto el fin como los componentes, los indicadores, como lo vas a medir y lo supuesto para ver siempre tienes q medir, bueno si pasa tal cosa y no puedo ir que va a pasar con el proyecto y poder visualizarlo manejar varios escenarios correctamente, tanto el impacto o circunstancias q suceden tu puedes decir hay q parar por esto y por esto o

tener ya mas o menos visualizado como tenemos encestando energía que primero vamos a trabajar con los jóvenes luego si ampliamos a discapacitados y si podemos ampliar mas trabajamos en cárceles, entonces es ya ver tener un panorama mayor

En lo que les envíe tiene un resumen al comienzo de la historia de la electricidad acuérdate de mandarles el resumen historia de los 12 años...porque la electricidad en esos 112 años siempre fue más hacia el empleado lo importante de la responsabilidad social es primero los empleados luego la comunidad y en eso fuimos pioneros,

- lo q nos estamos buscando hacer, estamos evaluando gestiones de responsabilidad social empresarial, haciendo un estudio comparativo empresa publica vs empresa privada, Venezuela tiene la característica q tiene empresas publicas y además las 3 empresas publicas y q nuestro edo es rico y tiene todas las oportunidades de obtener para la

ENTREVISTA EDELCA

Ing. Magda Montilla, Directora del programa de RSE Mayù

Abrir en el 2005 de alguna manera hizo q se empezara a organizar el tema de responsabilidad social, no solo en términos de temas a tratar sino también de recursos a investigar entonces a partir de esto fue se comenzó a poner orden en el asunto, sin embargo, hasta la fecha no tenemos una contabilidad diferenciada entonces de pronto tu tienes las líneas de transmisión entonces de pronto dentro del proyecto de transmisión esta pues el pa... que se le hizo a la comunidad la carretera no se que, pero no esta separada de la inversión propiamente dicha entonces el costo del proyecto asume el costo social lo cual implica que tenemos unos costos ocultos, unas inversiones ocultas de inversión social que son bastante altas.

Sin embargo, bueno nos manejamos bajo el parámetro que tenemos porque..... esto es un foro q hicimos en el marco del aniversario de EDELCA y entonces bueno utilizamos este papelito y aquí esta pues la política y dentro de esa política están los proyectos y las inversiones estimadas referentes al año 2006, de aquí en adelante las proyecciones, de aquí en adelante se va a estimar a invertir o se tiene estimado a

invertir y hay un numerito (que si yo no los tengo pero son oficiales) que es una tablita de lo que hemos invertido que es bien ilustrativa de como ha ido subiendo la inversión.

En el 2004 se hablaba de una inversión en el orden de 25 millardos, en el 2005 de 40 millardos y como esto fue un corte que se hizo en el 2006, todavía no se había cerrado el 2006. Se estimaba q se iba a invertir en el 06, 57 millardos y eso representaba en sus respectivos ejercicios el 5%, el 13% y el 17% de las utilidades netas de la empresa.

Y eso el parámetro internacional bueno ustedes deben ya manejar ese numero el (3 y el 5%) entonces alcanza y si tomas en cuenta que no esta cancelada toda la inversión... mucho más...

-entonces ahorita muchas de las cosas aquí, revisando el material que nos habías enviado mas el material que nosotras tenemos, ya están respondidas y también tuvimos una entrevista con el licenciado Oscar Murillo de recursos humanos que el nos habló de la parte de responsabilidad social interna, de toda la parte de beneficios pero nos hace falta la parte de

responsabilidad externa de todo lo relacionado con la parte de responsabilidad social incluso cuando revisamos un poco la (documentación) que tiene ustedes la gran mayoría habla de la responsabilidad social externa, están mas enfocados en eso mas que la interna, como muchísimo. Básicamente es hacer un poquito esta entrevista aunque mucha de las cosas ya están entonces básicamente es eso, nosotras estamos midiendo responsabilidad social interna y externa y dentro de cada una diferentes segmentos tenemos mejoras de entorno físico, desde la.... básica

- estas viendo el concepto de responsabilidad social desde lo mas amplio porque eso es una discusión que en la empresa no se ha dado y a partir de las políticas de responsabilidad social aprobadas hay toda una discusión en el interior de la empresa donde termina lo ambiental y donde comienza lo social porque esta muy vinculado, y bueno la parte de gestión ambiental es mucho mas antigua que la q ahora se puso de moda la gestión social o la responsabilidad social entonces es bien importante eso porque en el caso de la empresa tu vas a ver, si tu ves lo estados

financieros de la empresa igualito te hablan aquí por ejemplo de un proyecto de desarrollo endógeno una planta procesadora de alimentos como t hablan de un proyecto de suministro de energía alternativa a las comunidades, en Lara de miles de millones de Bs., o t hablan del programa Mayú q es el programa hacia las comunidades indígenas que hablamos de 4 millardos al año, cada año, durante 5 años, entonces no tiene como que la escala del proyectito micro con el macro, entonces esa divergencia o diferencia de escala en las inversiones que tiene que ver con ambiente y responsabilidad social tiene q ver con esa..... por eso no existe esa, nosotros la llamamos la operativización de la política, tenemos la política pero es tan gruesa que cualquier cosa cabe, entonces necesitamos un mecanismo que nos permita llevar eso todo y canalizarlo al rededor de un eje incluso q puedas medir ..

- no incluso, para nosotras fue bien difícil a nivel de teoría, como la teoría es un poco nueva sabes definir q queríamos llamar responsabilidad social

- cuál es el concepto de responsabilidad social

-exacto entonces básicamente lo que agarramos fue, mira lo mas amplio q podamos definir la responsabilidad social es esto y

frente a esto, los diferentes aristas q se puedan medir, entonces como también para el no menos preciar actividades socialmente responsables de las empresas q estamos estudiando

- y el otro tema por lo menos en el caso de la gerencia particularmente de la gerencia de que es que nosotros tenemos, dentro de la cual yo estoy, este hay una discusión al interior que dice no pero es que a mi la ley me exige estudios de impacto ambiental, que yo haga proyectos de investigación, proyectos de compensación, yo no puedo declarar eso como responsabilidad social porque esa es mi obligación como empresa cumplir con los reglamentos jurídicos y el concepto, por eso me viene la cosa por lo que tu dices, el concepto de responsabilidad social que asuma la empresa que esta ahí en ese papelito que te pase, y q dice q es todo aquello que excede,

-no incluso y mas aun que en el 2005 hubo una reforma de cuales eran las obligaciones de la empresa frente al ambiente entonces muchas de las cosas que se venían tratando como responsabilidad social ya no caben dentro de ese parámetro bueno vamos... yo creo q va a ser rápido entonces básicamente en cuanto la responsabilidad social externa que ya acabo aquí, en cuanto a las mejoras al entorno físico y local donde esta trabajado la empresa, todas estamos utilizando una escala del uno al cinco, en donde el uno es que se podría mejorar y el cinco es excelente

-¿tengo que opinar en relación a lo que yo pienso?

- si del uno al cinco, uno siendo malo y cinco lo mejor

-¿existen programas dirigidos a mejorar y recuperar el entorno físico de comunidades aledañas realizadas?

-si, pero fíjate q hay una particularidades de EDELCA, tienes el tema de q bueno la electricidad de caracas es la electricidad de caracas, y esta confinado es la electricidad de ccs

cuando mucho la zona de autopista, en el caso de EDELCA, el corazón de EDELCA está en el Caroní, esta en el Edo Bolívar, pero los 5 mil kilómetros de líneas de transmisión atraviesan todo el país, entonces por eso la política de responsabilidad social es segmentada, entonces tu ves que no tienes la misma el mismo nivel de intervención aunque está pautado que tengas intervención en todo, tienes un nivel que se considera local donde vas a tener el 50 % de las inversiones con proyectos específicos y directos con las comunidades.

En otros casos van a actuar con asociaciones estratégicas con los gobiernos locales y regionales, y a nivel nacional con agentes nacionales, básicamente a través de becas y ese tipo de acciones, entonces dependen en donde me preguntes, si tu me dices aquí, yo te puedo calificar que básicamente todo lo que hacemos en el Caroní esta en el orden del 3, 4 o sino el 5 para no ponerme pedante, pero aquí abajo no es tanto, entonces tendrías que hacer esa discreción

-¿podríamos afirmar que en el primer, a nivel local seria 4 o 5, y a nivel regional?

-sí, a nivel regional estamos en un nivel muy incipiente le daría 2 y a nivel nacional igual, 2

-¿ustedes tienen políticas, lo que me estabas comentando un poquito horita, definidas acerca de como realizar este tipo de proyectos sociales, tienes unos estándares por donde regirse? y de ser afirmativo, ¿como seria?

-si bueno la política es esa, como te digo, el cómo lo abordamos dependiendo aquí, tienes donaciones, o tienes

proyectos específicos donde tu intervienes directamente, que son los del primer orden.

Básicamente el Edo Bolívar, donde por ejemplo, si tienes que mudar a una comunidad porque tienes que hacer obras, las finanzas, todo lo que significa la creación de ese nuevo pueblo que se está haciendo, y con las comunidades indígenas es directo, todo a nivel de donación se les da, básicamente lo que nosotros queremos es fortalecer sus capacidades entonces tratamos lo mínimo posible de hacer obras de infraestructura no necesarias, en algunos caso no llegar ahí, pero la idea es que ellos sepan

y aprendan a manejarse por si mismos, entonces el mecanismo siempre es a través de la comunidad y con intervención directa, en el caso de la cuenca, directa con las comunidades.

- ¿y existe una línea específica de acción en los proyectos de responsabilidad social?

- no lo que dice la política que básicamente como te puedes imaginar es todo, porque va desde educación, servicios básicos comunicación...

- ¿y cómo esta estructurada la compañía para manejar este...?

- hay un proyecto de responsabilidad social que es corporativo, es como decir una línea que se llama así, responsabilidad social, entonces todas las unidades de alguna manera tienen parte de su presupuestos colocados en esa línea, de esa manera se contabiliza todo lo que se hace en responsabilidad social y esos son básicamente los números que manejamos, pero que pasa, hay una recientemente creada, una unidad pero esta a nivel de departamento, horita hay toda una línea porque es mandato de la presidencia de la república, que todas las empresas del Edo tengan una dirección a nivel estratégico de desarrollo social, entonces en nuestro caso eso está ocurriendo en este momento, hay la migración en este momento para crear esta unidad, pero todavía no está creada, lo que si esta creada es un departamento de desarrollo social escrito a una dirección donde ellos operativamente reciben todo, es como una taquilla, reciben todas las solicitudes y las canaliza. Pero en este momento es así, lo cual no significa que mañana o pasado va a seguir siendo así porque hay una línea estratégica para que eso suba de nivel y tenga un nivel mucho mas estratégico.

- ¿y usted frente a los proyectos que se realizan de inversión social y de responsabilidad social hacen seguimiento de manera regular...?

- si eso lo hace a través d la dirección de planificación corporativa mantiene un seguimiento tanto de las metas físicas como de las metas financieras, es decir de la ejecución financiera del

presupuesto que se asigna a responsabilidad social como de lo que se consigue con los recursos que se invierten allí.

- ¿y es posible, ya de una vez, cuando estos proyectos están en marcha si se ve que no está, es posible hacer modificaciones a los proyectos o sea estas revisiones permiten...?

- permanente, es decir si tienes un atado de dinero al proyecto, pero esta entendido que la naturaleza de los proyectos sociales es dinámica, entonces de hecho no es el caso, de a lo mejor del resto de los proyectos de la empresa de la parte social, pero en el caso de la gerencia, específicamente en la gerencia de gestión ambiental nosotros tenemos como que unas, un protocolo con las comunidades entonces, nosotros respetamos ese protocolo, es conocido por ellos y compartido por todos y entonces un compromiso de ellos con nosotros es que nosotros estamos mientras ellos estén, es decir, si las comunidades pierden el interés y abandonan, nosotros también nos vamos, claro si tu no lo quieres yo tampoco, tenemos otras comunidades que nos están pidiendo intervención, entonces vamos y estamos básicamente, en el caso de l, de hecho aquí esta el mapita..., ese es el mapa de lo que es el programa Mayú, que es una de las líneas banderas del programa de responsabilidad social de EDELCA, que lo manejamos a través de la gerencia de gestión ambiental, los parches amarillos son los ejes donde nosotros trabajamos con prioridad, y esos ejes cumplen con tres de las condiciones estas del protocolo que te mencionaba. 1) es accesibilidad, la línea roja es la carretera la trunca que lleva desde Pto. Ordaz hasta Santa Elena de Guairén. Entonces si te das cuenta ves que hay proximidad de todas esas comunidades, claro en otra escala pero hay proximidad de todas las comunidades que están en amarillo, hacia esa trunca ¿porqué? porque los proyectos que nosotros hacemos son muchos proyectos de manejo de recursos y entonces se necesita presencia de nuestros técnicos por un tiempo largo allí prestando asistencia técnica a las comunidades, entonces necesariamente tenemos que tener acceso fácil, no podemos meternos en Canaima o en otros sitios que son de acceso aéreo.

Esa como primera condición, como 2da condición es que la comunidad se comprometa por escrito a trabajar contigo, a estar ahí, claro podemos cambiar, podemos decir que la prioridad no es esta que ahora vamos hacer otra cosa, pero todo con un acuerdo entre las partes. No damos recursos para la administración de ellos, los recursos siguen siendo de la empresa, lo

que hacemos es que los usamos en lo que ellos dicen, en común acuerdo.

La ultima condición es que la comunidad que este trabajando, en la que estemos trabajado, sea según la cultura indígena una comunidad líder; que significa esto, que lo que ellas hacen otros la siguen, porque la idea de esto es que nuestros proyectos sean vitrina, entonces si las experiencias son exitosas, pues entonces se puedan replicar. Este es básicamente el protocolo, pero básicamente porque estamos trabajando con comunidades indígenas y es un medio de idiosincrasia distinta y hay todo ahí un intercambio de saberes que tenemos que respetar.

En el caso de las comunidades urbanas o rurales pero que maneja desarrollo social, obviamente los protocolos son diferentes entonces ya no los manejo yo, pero si se que existe toda por lo menos un tema burocrático a lo mejor que es procedimental, es decir una carta de la comunidad para el presidente de EDELCA, solicitando el apoyo en tal cual, a otra cosa lo que sea y esto se canaliza

- ahora estamos hablando que ustedes también brindan a las comunidades becas, cursos de formación profesional de algún tipo, pasantias...

- muchos, tenemos pasantes de la universidad central, de la universidad simón bolívar, se tiene convenios con estas universidades para tener este tipo de ayuda

- ¿y existen para las comunidades que reciben estos cursos y este tipo de ayuda, existen políticas definidas?, ¿qué tipo de temas se va a tratar?, ¿quienes pueden acceder estos cursos?.

-si se hace, todos se enmarca dentro de la política, como te digo es bien amplia y da para muchas cosas pero efectivamente se sigue ciertos criterios para participar en los cursos de nosotros financiados

- ¿y en cuánto al alcance de estos cursos que ustedes hacen como lo rankiarías del 1 al 5?

- de los cursos que nosotros hacemos, en cuanto al alcance y la relevancia en función de..., mira la experiencia que hemos tenido hasta horita en el caso de la, esto es exclusivamente para el estado bolívar porque no tengo noticias en el resto del país si se hace, yo creo que no, podemos estar hablando que se puede mejorar, realmente, estamos en un orden del 3

- específicamente, para este tipo de iniciativas, cursos y formación profesional, ¿existe un encargado, una persona que se encargue de ver como se está desarrollando, cuáles son los intereses de las comunidades a las cuales ustedes les impartan éstos cursos, que otro tipo de cosas se pueden buscar en formación profesional?

- Bueno mira lo que tengo de información, es lo que manejamos nosotros a través del programa Mayú que es una parte de la responsabilidad social en la cuenca del Caroní, y allí efectivamente para nosotros es un proyecto, Mayú tiene 7 proyectos que están aquí enumerados en esa hojita, el proyecto Mayú tiene, educación, salud, manejos de recursos ecoturismo... aquí en educación, cultura y deporte tenemos todo un componente en, primero asociado a la promoción del tema intercultural bilingüe estamos hablando de comunidades Pemón, entonces

ellas, nosotros producimos este tipo de material por ejemplo, así está en Pemón y así esta en castellano, entonces esto es parte de lo que nosotros hacemos para rescatar la lengua, porque resulta que no puedes hablar de un sistema intercultural bilingüe verdad, que esta decretado por el ejecutivo, pero si no tienes materiales que dar, ¿qué haces?, ¿que promueves?, ¿en donde lees?..

Eso lo hacemos en educación, esa es una parte y dentro de ese marco se hizo la guía intercultural bilingüe que fue la primera guía, que la hicimos con el ministerio de educación en el lenguaje Pemón y castellano, para darle los contenidos a todo lo que es la educación básica de los chamos, pero también en este mismo componente tenemos todo lo que es enseñar a los docentes de estas escuelas de la sabana, a como deben dar esas materias, porque a hasta ahora incluso estaba prohibido hablar el Pemón, ese es una (...) del nuevo sistema, el antiguo sistema te decía tu tienes que hablar castellano y no hables Pemón, hablas Pemón en tu casa, pero viene un niño que habla Pemón, Pemón Pemón, y cuando llega tiene que hablar castellano, entonces era

como un corte violento, ahora tanto el niño tiene que aprender Pemón tanto como el adulto tiene que aprender a darlo, a utilizar las herramientas y todo eso.

Nosotros estamos trabajando específicamente este tema,

con las escuelas y los maestros, entonces en todo ese proyecto de educación hay un responsable precisamente de ello y hay un seguimiento de cuantos cursos se dan, donde se dan, el material que se prepara, se arman rompecabezas por ejemplo con el material que se consigue, el azabache, por ejemplo pero no montas tigres ni Winnie Poohs, sino que montas que se yo el cachicamo, todos los animalitos de allá, entonces con eso trabajas con los maestros todo que sea adecuado a su ambiente

-OK, ahora en cuanto a ustedes, ¿realizan ayudan a través de donaciones, actividades benéficas?

-si

-en el rango de las inversiones como calificaría del 1 al 5?

- ahí si 5, porque es que te piden desde para, hay sitios por ejemplo cuando vas a camarata tienes que llevar la

comida, o sea el arroz para hacerlo allá, la carne para cocinarla, la gasolina para el avión de regreso porque sino te quedas allá, no hay nada en camarata, entonces te piden desde eso, desde un mercado combustible hasta bueno que se yo un ambulatorio, o dotación para un colegio o lo que sea entonces tienes toda gama posible

- ¿y existen políticas definidas en cuanto a como se manejan los recursos para las donaciones?

- si si, correcto esto solo se aprueba por junta directiva y el presidente hasta un cierto monto

-entonces este tipo de políticas lo calificaría del uno al cinco...

- si, esto está completamente restringido

-ok, ¿ las comunidades entienden cuales son los mecanismo a través de los cuales ellos pueden recibir este tipo de donaciones?

- donde se les hace saber en general, tu sabes como es el venezolano quien es el jefe, aja ese es al que le mando la carta, le mandan la carta al presidente al general en este caso antes al ing. Machado, entonces después el dinero, manda eso hace una instrucción a cualquiera de sus unidades que prepare un punto de cuenta la cosa, dependiendo del monto de lo que sea, se siguen los canales regulares dentro de lo que se pueda, pero para las comunidades eso es transparente, ellos sencillamente mandan sus carticas solicitando su donación al presidente, y si no lo cumplen en tiempo determinado se la mandan al presidente Chávez (risas)(.....)

- en cuanto estos canales a través de los cuales la comunidad puede llegar a recibir estas obras benéficas, ¿estos canales están siendo mejorados, les hacen seguimiento de como poder mejorar la comunicación entre la empresa y los ..?

- si he hecho nosotros servimos en muchos casos, como ese vehiculo, por ejemplo en comunidades aisladas como pasan en Santa Helena de Guairén, donde la gente, o sea la oficina de EDELCA en Santa Helena de Guairén, es básicamente la taquilla del pueblo, o sea mas nadie tiene faxes, si lo tiene no funcionan, no hay teléfono, o sea hay demasiadas carencias, la alcaldía esta en el suelo, no tiene recursos; entonces la gente va a EDELCA y bueno llegan “yo quiero no se que cosa porque la comunidad no se que cosas, aja venga pa’aca, ¿usted que es lo que quiere? Tome papel, tome lápiz, ¿usted sabe manejar una computadora? tome la computadora y haga su carta, no la sabe bueno dícteme que es lo que usted quiere, vaya y la meta en la comunidad, que la firme toda la comunidad y después viene otra vez y aquí se la pasamos por caja presidencial”.

Entonces hay veces que de ahí, de esa gestión hasta comunidades un poquito mas organizadas como la de que de una vez te vienen “ya aquí esta, esta firmada por todo el mundo, esto es y bueno esto es lo que queremos...” eso pasa.

-ok ahora ¿en cuanto a como se involucra el personal de EDELCA frente a este tipo de desarrollo, ustedes tienen posibilidades de involucrar al personal de la corporación con estas actividades?

- si si existen las posibilidades, de hecho se ha hecho todo un esfuerzo por ejemplo dentro del programa que nosotros manejamos, el proyecto, este nosotros hicimos un en el marco del programa Mayú, hay un proyecto como dice ahí que se llama ecoturismo en el marco de ese proyecto se desarrollo esta cooperativa que se llama y es la primera cooperativa turística indígena registrada con número y treinta y pico de personas todas pemones de la comunidad de (...) que son los que administran sus cosas, entonces por ejemplo cuando el presidente machado cuando conoció la experiencia y todo eso , el tomó una decisión que el plan vacacional y todo lo que tiene que ver con el, EDELCA tiene una serie beneficios a nivel de los empleados que les facilita pasaje, no se, financiamiento y unas ciertas tasas preferenciales, entonces esta iniciativa, (.....) dijo bueno si ya tenemos una gente que nos va a recibir allá, tratemos de canalizar que los empleados de EDELCA tomen estos paquetes que ofrecen la gente de las comunidades indígenas, entonces eso se instaló como una posibilidad para los empleados.

Eso por decirte un ejemplo pero adicionalmente bueno hay todo un proyecto, se ha venido divulgando y promoviendo a nivel de la empresa toda esta, todo este trabajo social que esta haciendo la empresa, no te digo que ha sido un poco duro porque lo del ()no es muy ganado a todas estas cosas, porque venia o

viene de una cultura absolutamente focalizada a las obras a los () a las represas, a las grandes obras hidráulicas y el tema social incluso en muchos casos les he como espinoso no es así como ay si,. No no sino como que para que EDELCA se va a meter en eso, es así como que, y con los indígenas hay bastante prejuicio en el tema de, bueno también por lo del tendido eléctrico fue tan traumático que fue una cosa así como que bueno les estamos pagando a los indígenas para que no nos tumben la torre, eso es lo que en algunos caso te dicen, sencillamente

pagarle a los indígenas para que se queden tranquilos, entonces es un concepto que no es el adecuado.

Realmente lo que se hizo no se debió hacer como se hizo, y la empresa debería reflexionar sobre eso, sin embargo bueno eso es todo un proceso, como todo esto está en evolución una nueva cultura que bueno que la empresa tendrá que entrar allí, pero efectivamente hay toda una estrategia para que eso empiece a () dentro de la organización

-y frente a por ejemplo a posibilidades de donar porcentajes de tu sueldo, ¿ese tipo de actividades existe?

-eso si no, lo que si hay es comités de relaciones humanas que se dedican, por ejemplo en la presidencia hay una línea todos los años se hace todo un esfuerzo no solamente a nivel de EDELCA sino de la corporación de Guayana por recoger fondos, recursos para los juguetes de los niños a fin de año y eso lo pagan los empleados de su dinero, obviamente son contribuciones que tu haces voluntariamente, para la época escolar también todo un operativo que se realiza para la compra y obtención de libros para los niños, todo eso mana de la presidencia, la primera dama dirige todo ese esfuerzo y efectivamente en recursos humanos le hace todo el seguimiento y el apoyo con asuntos públicos, también pero básicamente es una directriz de la residencia

- del 1 al 5 ¿como calificarías tu la integración del edelquiano con la comunidad indígena y con los proyectos sociales que elabora EDELCA?

-bueno ahí si, no tanto, no como quisiéramos, no yo diría que un 3

-¿los trabajadores de la empresa tienen conocimiento de cuales han sido los programas y cuales son los programas que llevan a cabo la empresa y como han sido las repercusiones que ha tenido frente a las comunidades que están atendiendo y cuales han sido las mejoras?

- si, bueno ¿me lo dices del uno al cinco?

- si esa también está dentro del uno al cinco

-si yo diría que hay bastante desconocimiento, un 3 porque no, es que ha sido muy tímido, estamos hablando de muy poco tiempo también, yo creo que este año y el que viene va a ser un boom ese tema porque efectivamente ahora hay un cambio radical de lo que es (...)

- ¿hace cuanto mas o menos que se tratan estas políticas nuevas de responsabilidad social?

-como política de la empresa hace dos años, muy poco tiempo realmente como para (cristalizar) una política, ahora sin embargo te hablo de que el programa Mayú tiene 5 años, pero no lo estábamos viendo como un programa de responsabilidad social, estábamos viéndolo como una compensación a la comunidad por todo el tema del tendido eléctrico.

- claro, por ejemplo en reconocimiento publico para que el empleado

Se corta el cassette

principio del cassette...

-no eso si no

-esto lo hicimos con las comunidades indígenas, esto es un mapa parlante hecho por la propia comunidad, ellos tienen una

visión gráfica () es que es impresionante como se posicionan ellos en su espacio, nos están señalando en todo momento sus tepúes sus zonas de pesca, sus zonas de conuco, ellos lo tiene todo absolutamente visualizado.

Está hecho por ellos y esto luego lo levantamos para hacer las rutas turísticas, lo levantamos con GPS y puedes ver,

se mantiene las referencias a pesar que esto no tiene escala y esto si obviamente, es impresionante el posicionamiento que tiene de su territorio.

Ellos no t hablan muchos pero dibujando son... esto es para el turismo nacional e internacional, de hecho ahora está manejando un fondo, el fondo Guayana de un millardo de

Bs., lo mas interesante es que es un financiamiento para las obras de sus posadas y de sus sitios pero ellos lo reparan, eso es un fondo que lo administra la cooperativa pero para cada propietario de posada o lo que sea, le pide a la junta administradora del fondo por un préstamo de un millón de bolívares y paga al 3% que no es barato y pagan. Entonces el fondo se mantiene para otros, es una experiencia bien interesante.

- una preguntita, mas metiéndome con la parte política, sin caer en politiquería ¿como has visto tu, con la llegada del presidente Chávez la evolución de la responsabilidad social dentro de esta compañía, no se si has estado antes aquí.

- te lo puedo responder gráficamente. Este es el plan estratégico de EDELCA 2005- 2011 obvio que había uno antes pero era exactamente, con sus diferencias pero lo que quiero mostrarte es que este era el mapa estratégico que visualiza los objetivos estratégicos de la empresa, entonces bueno obviamente somos una empresa del estado, se reconoce el objetivo macro de apoyar al desarrollo nacional pero aquí hay un objetivo importantísimo que era prioritario para el empresa anteriormente que era incrementar el valor de la empresa, pone énfasis en la plata y en los activos.

Luego como para variar eso mas, tenia un objetivo subsecuente que era el que te traía como consecuencia esto, esto salía de abajo para arriba, todo esto es necesario para tener esto, entonces disminución del costo alcanzar el flujo de caja saludable y aumentar ingresos, entonces tu te ubicas en una empresa que tiene una clara orientación capitalista no tienes que ser chavista o no chavista para () es sencillo esa es la filosofía de EDELCA.

Este es el mapa estratégico de EDELCA tenemos tres objetivos estratégicos que están absolutamente casados con el plan nacional de desarrollo, habla de Venezuela como una potencia energética mundial, habla del modelo productivo socialista y habla de la nueva geopolítica nacional esto son los objetivos estratégicos del país y EDELCA en este mapa lo que está diciendo “yo voy para allá con el país”, entonces si tu ves, sigue habiendo una perspectiva socio-económica porque de ninguna manera se niega que tiene que haber una empresa saludable desde el punto de vista financiero, pero es obvio que hay énfasis en el capital se desplaza hacia una perspectiva socioeconómica y una perspectiva hacia el usuario ni

siquiera se habla de clientes, antes teníamos una perspectiva que era clientes ahora de usuarios, una perspectiva totalmente diferente.

Entonces si tu me preguntas como era, así llegue yo aunque y todavía hasta el año pasado era así, entonces por eso no es azar que la política de responsabilidad social tenga apenas dos años implementada, todavía tiene muchos escollos que saldar para poder echar andar con fuerza, pero sin duda todo el discurso del presidente, o esa es que es una cosa que no te puedes perder, no puedes evitarlo porque si tu te quieres hacer de la vista gorda hay todo un tono que te esta, de las comunidades hasta el propio ejecutivo, te esta llevando hacia allá, entonces ahí realmente puedes estar o no de acuerdo hay todo un modelo en marcha además con una energía, con una fuerza, con un músculo que de verdad yo pienso que es muy difícil de parar, muy difícil las comunidades esta absolutamente respaldando esto si tu no lo presentas lo presentan ellos, si no hay algo horita es que no hay ostracismo, al contrario te llaman mira aquí yo estoy y yo tengo derecho y tu me tienes que oír, para el que no esta preparado es bien difícil...

- y supone un reto para todas las personas que han venido trabajando

- claro el que ya estaba convencido pues tranquilo porque tu lo sientes como una cosa, nosotros veníamos trabajado como desde hace 5 años, y no era parecido a responsabilidad social y el socialismo del siglo XXI no era parecido pero ni pensando pero claro, encontrábamos resistencia porque lo que prevalecía era esto, entonces encontrábamos resistencia para llevar a cabo las cosas que nosotros haciendo porque la organización te decía para que se esta haciendo eso?, es que nadie esta diciendo que te metas en eso!....ahora viene y te callo el mundo

o sea aquí estoy yo, o te paras o me paro, y es para allá entonces lo que no se dice por la vía de la () se esta

haciendo por la vía de la fuerza, entonces eso es traumático para () hasta para mi que estaba convencida que había que darle una visión más social al asunto no me importa, el tema es para los mas duros que les cuesta muchísimo, hay gente que sencillamente no le entra.

- ¿cómo se está manejando entonces la empresa, porque finalmente debe haber una diferencia entre lo que es la empresa y lo que es un ministerio, por ejemplo entonces como se está garantizando que la empresa siga funcionando, teniendo en cuenta obviamente este nuevo modelo y que ahora el centro de atención podría ser

otra cosa, no existe pues temor a que la empresa se vaya a convertir mas bien en un centro de apoyo pues en un ministerio mas que en una empresa generadora de riquezas y de servicios?

- si, los que están en el nivel estratégico te responderían es que estamos viendo la riqueza desde otro punto de vista, si estamos generando riquezas pero no material es riqueza, el hecho de que si yo le estoy dando cobertura eléctrica mas y mejor a mas gente eso es, independientemente que eso no me entre en flujo de cajas en bolívares, este yo no lo voy a medir ahora así, no voy a medir la eficiencia por bolívares/kiloatios, sino por el número de personas atendidas.

Pero si hay una preocupación por edelquiano que sabes que es necesario darle el vuelco social pero que teme que efectivamente pase eso, entonces que es lo que se esta tratando de hacer en todas partes se esta tratando de colocar que en ningún caso el ejecutivo no está mandado a crear empresas que quiere,

está mandado a crear empresas eficientes, saneadas del punto de vista de ingreso quien no tenga que subsidiar, y como eso es lo que dice aquí, entonces lo que se esta colocando en lo objetivos estratégicos, de hecho aquí esta fortalecer la auto sustentabilidad económica y social y (), mantener un nivel equilibrado del flujo de caja, claro se está tratando de blindar la empresa y lo que ese esta diciendo es que, está bien yo voy hacer gestión comercial

porque de hecho, estoy mejorando mis procesos para mejorar mi gestión comercial, y como yo no voy a depender ahora de ()por año estoy tratando de minimizar la dependencia de extranjeros, de fondos extranjeros entonces, yo ejecutivo me tienes que garantizar vía tarifa, que mis ingresos sean los que deben ser y de hecho por eso no es casual que EDELCA sale ahora de la corporación venezolana de Guayana y se estatiza el sector eléctrico completo, un bloque esta () EDELCA la genrba... todas las eléctricas y la idea es según se entiende, de lo que se puede decir el como y el después, los resultados pueden ser cualquier cosa pero por lo menos lo que esta a nivel estratégico es pues, tratar de con la verticalización de la industria, atender mas eficientemente los costos, ampliar la cobertura, pero no a costa de que la empresa

quiere sino ahora, no le vas a cobrar a lo mejor al 100% de tus usuarios, directos pero vas a tener una gestión comercial con las industrias, las cuales antes no te pagaban, porque CVG nunca

le pago a EDELCA, como era del es de la familia, entonces esa es una cosa que se tiene que sanear a través de la gestión comercial y de esa sincesarion de las tarifas

-nosotras ayer viendo el informe que nos mandaste vía correo, hablaba sobre el costo de las inversiones por cada proyecto y los trabajos empleos generados, pero nos quedo como una duda porque lo empleados indirectos quedan como muy abiertos, los grandes () se hace una inversión de 1.15 millardos y generan dos puestos fijos y los directos quedan como que muy abiertos, se generan empleos indirectos? porque se maneje un número pequeño de puestos fijos o sea de directos

- lo que pasa es que fíjate cuando se habla ahí de ese tipo de proyectos son comunitarios, familiares quienes se hacen cargos de las granjas piscícolas, avícolas o las que sea que se gestione en son familias, y cuando te dicen uno es el que sale como representante de la familia, porque es el que firma, el que hace las gestiones, es el que sale como líder del proyecto, pero es obvio que si son 5 tienes 5 asociados a eso, pero pueden ser 5 como en otro pueden ser 10 como en otro puede ser... es diferente la forma de medirlo para nosotros incluso porque ese es un indicador que esta muy asociado por ejemplo a la contratación de obras, ves entonces tu dices bueno yo tengo una obra en la cual me trabajan 10 obreros verdad, y bueno yo contrato a la empresa, ese es el directo y el indirecto es el obrero que trae a trabajar la empresa, ahí es muy fácil verlo pero en este tipo de proyectos sociales es mucho mas complicado porque además de eso el fin del proyecto no es generar empleo, es generar capacidades y eso es una cosa que no estamos de acuerdo en EDELCA todavía, en cual es el indicador que vamos a utilizar para medir la responsabilidad social, hasta ahora lo que hemos medido es bolívares y personas beneficiadas, eso es lo único que podemos manejar que los une a todos, porque como te decía antes, la diferencia es que yo puedo tomar la como responsabilidad social, la donación de 50 libros, de 100 juguetes o un trabajo de una granja piscícola, o el trabajo de con () ecoturismo, entonces ¿cuál es el parámetro que te mide todo eso? y que puedes unirlo y sumarlo.

Viendo que necesitamos un eje al rededor del cual trabajar la política de responsabilidad social.

-se publica Bs., empleos directos, empleos indirectos, entonces claro cuando lo ves así como en el cuadrito tu dices Bs. invertidos empleos directos... () entonces yo me imagino que el fruto de eso es cual es el impacto que tiene el proyecto en sí, frente a la comunidad

- y ese es muy difícil de medir porque incluso en corto plazo no lo tiene, entonces ha sido todo, ese es otro de las barreras que tenemos con proyectos de este tipo, proyectos sociales porque en EDELCA el indicador o es Bs./ kilovatios o es metros cúbicos vaciados, o es el numero de ambulatorios construidos o el numero de escuelas hechas... son cosas muy ligadas a infraestructura y los proyectos sociales no es un concepto de infraestructura, es un concepto de creación de capacidades de potenciar las posibilidades y las capacidades de las comunidades entonces eso es mucho mas complicado de mediar , entonces nuestra discusión, con la gente de planificación cooperativa nuestra: no me

digas como si yo fuera un proyecto de carretera porque no te van a dar los números o sea cuando hago la memoria de Mayú, pongo saco la cuanta real, yo tengo dentro de mis proyectos de Mayú tengo una serie que son infraestructura, que si te la puedo medir con metros cúbicos y con Bolívares () que es básicamente salud, la parte de educación y la parte de servicios básicos, entonces si te digo tantos contactos hechos, con tantos Bs. y tantas comunidades, entonces resulta que después en el resto de los proyectos que son blandos, resulta que yo saco el indicador para que se den cuenta, se los saco adrede, aqui invertí 5 millardos ok, 5 mil Bs. por decirte un número, y beneficie a 20 mil personas aquí invertí a 300 millones y beneficie a 150...te das cuenta con una

inversión mínima. Claro llegara un momento en que haremos la discusión y nos pondremos de acuerdo para sacar cual es el indicador y cuanto tempo lo vamos a medir, porque tampoco son impactos inmediatos pero por lo pronto vamos a transarlo población beneficiada y Bs. invertidos y así de alguna manera podemos homologar

- y por ejemplo en este proyecto de los piscícolas, ¿entonces tenemos Bs. invertidos, empleos creados y bueno un supuesto de como se va impactar la comunidad frente a este proyecto?

- fíjate el fin de esos proyectos piscícolas en mejorar específicamente es mejorar la dieta, el indígena, la dieta del indígena en si mismo es casi carente casi totalmente de proteínas lo cual tiene una incidencia inmediata y lógica desde el punto de vista de salud, en el nivel intelectual de los chamos y en el nivel de crecimiento de las personas, por lo menos cuando tu tienes una dieta carente de proteínas, los niños no se desarrollan con el nivel de inteligencia que deberían desarrollarse. Entonces una manera de mejorar la calidad de vida efectivamente, las capacidades de las personas que viven en esas zonas que de por si ya son alejadas, todas esas condiciones y encima van a estar subdesarrollados morfológicamente porque la dieta los restringe entonces no tiene sentido, una línea de ataque directa a ese punto es precisamente suministrarle las proteínas.

Pero que pasa, estas en un ambiente protegido, al parque nacional Canaima no puedes meter especies que no sean autóctonas porque desequilibras el ecosistema, entonces ¿como haces? la cacería no existe o cada vez es menos y los indígenas son cada vez mas, entonces algo tienes que buscar, entonces surgen las granjas piscícolas, la piscicultura en si misma, que sencillamente son siembra de peces que no se reproducen solos, son peces híbridos que se compran y se crían, y tu los enseñas a ellos, les dices como se crían como se alimentan, los entrenas, y ellos se ocupan de su negocio, pero esa granja fundamentalmente es para la alimentación de la comunidad que no trabaja como familia solo, no es mi familia, es la comunidad completa porque ese es su idiosincrasia, ellos son comunitarios, entonces claro tu haces eso pero los excedentes que produces, claro si los puedes comercializar pero ese no es el fin del proyecto, ese es un plus.

- haya una granja piscícolas por cada comunidad?

- no como esos son proyectos totalmente concertados con las comunidades, hay algunas que no tiene esa propensión, porque esa es una actividad, entonces hay comunidades que son agrícolas entonces tu te tienes que sentar con ellos a hacer piscicultura, que tu le agarras y le

pones a producir determinados espacios, tu haces galpones con determinadas controles que ejerces a nivel de la temperatura y la radiación solar, trabajas con () y nutres el suelo, y ahí puedes producir lo que no produces en 20 hectáreas porque el suelo de la sabana es malísimo, no tiene ninguna capacidad productiva entonces utilizas estos galpones y produces tomates, remolacha, pimentones, una cantidad de rubros que después puedes intercambiar con los que alimentan peces, entonces tienes una suerte de mercado en el que mabas, y como todas las comunidades tiene este sentido de trabajar en común, puedes mejorar sustantivamente,

- ¿y al momento de publicar resultados, como hace la corporación para transmitir los resultados, existen documentos que te dicen mira los problemas son estos y se trato de subsanar mediante este mecanismo?

- si lo primero es q cuando se inicio este proyecto se inicio mediante, primero con una altísima capacidad de negociación de los que estaban en ese momento porque, llevarlo a nivel que había estrés y conflicto a unos niveles en que se entendieran por lo mínimo significó gran esfuerzo, pero en principio hay todo un equipo que está destinado y esta destacado y vive es Santa Helena de Guairén hay cerca de 25 personas nuestras que están viviendo permanentemente allá, desde hace mas de 54 años y había todo un diagnostico de las comunidades y de las necesidades q se tenían inicialmente, eso pertenece a todo un levantamiento que se hizo con lo que se llamaba una herramienta de diagnostico rural participativo, entonces en esos diagnósticos se usaba básicamente, todas las comunidades decían que el problema era el mismo el problema de la salud, ese era el problema mas sentido que tenían las comunidades en aquel momento, entonces EDELCA compra el proyecto cuando dice bueno hay un quipo de agentes que esta allá, esta interesado en llevar a cabo estos proyectos y hay unas comunidades que de alguna manera hay que resarcir por el daño que se les hizo, entonces desde gestión ambiental se propone el programa Mayú que de hecho nace , Mayú es una palabra indígena que se traduce cayapa o trabajo en equipo, es una palabra Pemón , y se le pone ese nombre al programa conjuntamente con ellos, o sea aquí vamos a trabajar en equipo pero verdaderamente en equipo o sea ustedes y nosotros, si ustedes se van nosotros nos vamos y entonces nos vamos a poner de acuerdo cual es el plan de trabajo que vamos a seguir, en donde lo vamos a entrar, cuales son los protocolos, nosotros los vamos a

respetar a ustedes, ustedes nos van a respetar a nosotros y vamos a llevar a cabo esto; por supuesto había mucha resistencia inicialmente, pero luego se fueron dando las circunstancias, hubo todo el apoyo desde el punto de vista de la alta gerencia de EDELCA en ese momento y de los niveles mas operativos y se dio continuidad al proyecto año tras año lleva 5 años desde el 2002, y efectivamente EDELCA ha sido consecuente, cuando no se hablaba de responsabilidad social nosotros estábamos haciendo el programa Mayú y se había escrito toda una normativa aprobada por presidencia donde se dice el programa Mayú es un compromiso, y de hecho a medida que ha pasado el tiempo, nosotros hemos ido buscando y consolidando alianzas con entes locales porque otro problema es el () institucional EDELCA con plata, y haciendo todo esto bueno eso es una alcaldía paralela, entonces ahí había que ganarse a aquellos diciendo: bueno mira nosotros tenemos la plata pero vamos hacer lo que tu digas en concordancia con la mía, cuando no existían concejos comunales, entonces fue una experiencia realmente piloto e innovadora pero que bueno pago todo el precio al principio del noviciado de estar haciendo algo que nadie estaba haciendo entonces efectivamente nos falta mucho a nivel de promoción al interior de la empresa.

Hay muchísima gente que no sabe que hacemos y que hicimos y que estamos haciendo, yo soy la persona que da las charlas inducción ambiental en el programa de inducción de la empresa entonces lo que hago es que traigo todo, no solo lo que hacemos en Mayú obviamente, todo lo que hacemos en gestión ambiental, entonces tu ves la gente de recursos humanos la primera vez que di la charla era wow, ves entonces hay un desconocimiento interno.

Y que paso el año pasado cuando se inauguró Caruachi los diálogos participativos que se hicieron internos se hizo toda una estrategia porque además de eso hacia mucho tiempo que no se hacia una central hidroeléctrica en Venezuela, no se inauguraba, y la experiencia que había en los empleados de EDELCA es que a las inauguraciones solo iban los jefes, el año pasado por primera vez se invito a todo el personal, y además se le trato como invitado, pero también una parte de los empleados funciono como gente de protocolo para recibir a los que venían, porque también habían invitados internacionales, entonces para todo el proyecto de sensibilización de lo que era Caruachi y porque era tan importante y por todo lo que paso se hicieron diálogos internos y a toda la empresa se le explico, no hubo empleado que se quedara sin saber que era Caruachi, cuanto metros cúbicos pero adicionalmente, todo el plan de manejo

ambiental que acompañó a Caruachi, entonces todo el mundo pensaba que efectivamente hacer la represa era una cosa complicadísima y costosísima y esa era toda la razón de ser de EDELCA, pero poca gente sabía todo el tema ambiental asociado a esas grandes zonas, entonces eso fue una forma también de dar a conocer todo el tema más blando asociado, entonces ahí la gente comenzó a entender más el tema ambiental y social pero queda mucho que hacer todavía.

- vimos la última parte hablaba de los infocentros...

-estrategias con el ministerio de ciencia y tecnología son unos cyber cafés del estado para decirlo coloquialmente, pagas una cuota mínima pero es una política de acercamiento a la tecnología a todo niveles, a los sitios más alejados, eso está en todo, en sitios urbanos y en los rurales, pero cuál es la estrategia de estado relacionado con esa, es que las comunidades están aisladas, mientras se puedan construir las vías de acceso necesarias para llegar a todos esos mundos que están por allá y que han estado tradicionalmente olvidados, la única manera es tecnológicamente llegarles, entonces hay una estrategia del estado de equipar productos estratégicos dentro de esas grandes áreas deshabitadas de Venezuela, sobre todo al sur de Venezuela, con este equipamiento tecnológico para hacerles llegar los servicios del estado, entonces las misiones, todo lo que tiene que ver hasta enseñar.