



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

TRABAJO DE GRADO

ENFOQUES VINCULADOS AL DESARROLLO DE LA DIMENSIÓN INTERNA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN VZLA. (2000-2005)

Tesista: **García Portal, Vanessa Carolina**

Tesista: **Mandolfo Gutiérrez, María Fernanda**

Tutor: **Méndez Rivas, Charo**

Caracas, 08 de octubre de 2007

DEDICATORIA

Quiero dedicar esta tesis a Dios, el Ser Supremo y Todopoderoso que guía mi vida.

A mis Padres, por su amor, comprensión, esfuerzo y espíritu noble, por darme la educación y todas las oportunidades que están en sus manos, ayudándome y formando así a la mujer que soy hoy en día. ¡LOS AMO!

A mi Abu, por ser una mujer íntegra, cuyos valores y consejos me han orientado a lo largo de mi vida, por el tiempo que me has brindado, por entenderme sin dudas, por estar siempre allí cuando te necesitamos. ¡TE ADORO!

A mi Querido Hermano, gracias por darme la alegría de una sonrisa todos los días, por tus bromas y chistes para hacerme reír, endulzando mi estrés cotidiano. ¡UN BESO!

A Mamamama, te recuerdo siempre, donde quiera que estés, gracias por tus cuidados, por enseñarme a ser fuerte y luchar hasta el final. ¡BENDICIÓN!

A Mafe, queridísima amiga y compañera de tesis... sin palabras... gracias. ¡LO LOGRAMOS!

A mis tíos Alejandro y Myrna, y sus preciosas Valeria y Victoria, por su apoyo en la recta final de este proyecto, por sus palabras de aliento y por estar siempre pendientes de mí. ¡LOS QUIERO!

A la Familia Mandolfo Gutiérrez, en especial a la Sra. Ana Julia, por su apoyo en todo momento, por ser especial y única. ¡MUCHAS GRACIAS!

A todas mis amigas, gracias por entenderme y alentarme en esta etapa tan importante de mi carrera, por escucharme e incluso ponerse a la orden para ayudarme. Y a todas aquellas, que como yo, vivieron esta insuperable experiencia.

VANESSA.

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico muy especialmente....

A Ustedes, mis queridos Diosito, Virgencita y Angelito de la Guarda, por ser mi Luz en todo momento en este camino tan hermoso que es la vida...

A tí Mamita linda, por ser la mayor influencia en mi vida, por tus consejos oportunos, por tus palabras de aliento, por compartir conmigo mis alegrías y tristezas, por brindarme la fortaleza necesaria para seguir adelante, por tu paciencia, constancia y empeño para que este trabajo culminara exitosamente...

ESTE ÉXITO TAMBIÉN ES TUYO!!!

A tí adorado Papi, por tu comprensión, tu apoyo, por tus sabias palabras y por contribuir en que este trabajo se lograra...

TE ADORO!!!

A tí, mi querida hermanita Carola, por tu paciencia y comprensión a lo largo de todo este tiempo y por tus bromas para traerme una sonrisa en momentos difíciles...

TE QUIERO MUCHO!!!

A tí, mi hermanota bella Gaby, porque a pesar de tenerte lejos, siempre te sentí cerquita y pendiente de darme ánimo y fuerzas para no decaer en momentos difíciles...

GRACIAS, TE QUIERO!!!

A ustedes, mi abuelita linda Mamama y mi tío preferido Linneo, siempre estarán en mi corazón donde quiera que se encuentren.

BENDICIÓN!!!

A ustedes, mi querida familia en general, que siempre están pendientes de mí.

LOS QUIERO MUCHO!!!

A tí, compañera de tesis y amiga Vane, qué te puedo decir? Definitivamente el esfuerzo valió la pena...

LO LOGRAMOS MY FRIEND!!!

MAFE.

AGRADECIMIENTOS

En esta oportunidad, queremos aprovechar para hacer llegar nuestros más sinceros agradecimientos....

A nuestra queridísima tutora de lujo Charo Méndez, cuyos conocimientos e incalculable ayuda fueron el motor para elaborar este trabajo. Igualmente, por su gran nivel de exigencia, paciencia, comprensión, dedicación e invaluable apoyo en los momentos más difíciles, para culminar con éxito este trabajo que hoy podemos llamar “Tesis”.

A todas aquellas personas, que por su valiosa colaboración y dedicación de tiempo hicieron posible la realización de este trabajo: Lic. Francisco Machado, Lic. Carlos Navarro, Lic. Margarita Méndez de Montero, Profesor José Naranjo, Ing. Perla Puterman y Sr. David Peñalver. A todos nuestro más sincero agradecimiento

A la Profesora Yolette Ramírez, por habernos atendido cuando acudimos a ella a los inicios de nuestro Proyecto y por la gentileza de haber hecho el primer contacto con la que hoy es nuestra tutora de Trabajo de Grado, Charo Méndez.

A Juan M. Track, por siempre atendernos con amabilidad y brindarnos su ayuda cuando lo necesitamos.

MAFE Y VANESSA.

A Lis Núñez y Adriana Key, Directoras de Cresse Consultores, gracias por las experiencias, los aprendizajes, el apoyo y la flexibilidad dada para la culminación exitosa de este Trabajo de Grado. Mil Gracias.

VANESSA.

A mi queridísimo equipo HUMANET, en especial al Sr. Francisco Machado, Sonia D’Suze y a María Beatriz Alarcón por su paciencia, comprensión e invaluable apoyo en ayudarme a equilibrar los estudios y el trabajo, responsabilidades que he logrado cumplir exitosamente.

A mis siempre amigos, Andreina M., Ma. Carolina M., Manuel M. e Igor B., por siempre tener una palabra alentadora y estar pendientes de mí en todo momento.

MAFE.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTOS.....	5
INDICE GENERAL.....	6
INDICE DE TABLAS.....	8
RESUMEN.....	9
INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULO I.....	13
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
OBJETIVOS.....	16
ESQUEMA METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
CAPÍTULO II.....	20
MARCO CONCEPTUAL DE REFERENCIA.....	20
1. Parámetros internacionales acerca de la Responsabilidad Social Empresarial hacia los trabajadores.....	20
2. Relaciones Industriales y Responsabilidad Social Empresarial hacia los trabajadores.....	36
CAPÍTULO III.....	41
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	41
CONCLUSIONES.....	95
RECOMENDACIONES.....	99
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	102
MATERIAL ELECTRÓNICO.....	105
ANEXO A:.....	107
Listado de publicaciones acerca del tema de RSE.....	107
ANEXO B:.....	109
Listado de eventos acerca del tema de RSE.....	109
ANEXO C:.....	112
Listado de reportes corporativos de RSE.....	112
ANEXO D:.....	114
Agenda de entrevista utilizada.....	114

ANEXO E:..... 115

Perfil de entrevistados..... 115

ANEXO F:..... 118

Entrevistas transcritas..... 118

ANEXO G:..... 160

Listado Completo de todos los indicadores según variables y dimensiones (GRI)..... 160

ANEXO H:..... 170

Síntesis Curriculares de Entrevistados..... 170

INDICE DE TABLAS

TABLA N° 1	Datos obtenidos de Publicaciones de los últimos años (2000-2005) acerca de la Responsabilidad Social y Recursos Humanos.....	45
TABLA N° 2	Datos obtenidos de las memorias de eventos de Responsabilidad Social Empresarial realizados por Organizaciones relacionadas al área de Relaciones Industriales y Responsabilidad Social Empresarial durante el período 2000-2005.....	51
TABLA N° 3	Datos obtenidos de documentos publicados por las empresas (Balances Sociales e Informes Exclusivos de RSE) durante el período 2000-2005.....	54
TABLA N° 4	Pregunta 1: ¿Qué opinión le merece el desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial en Venezuela?.....	61
TABLA N° 5	Pregunta 2: ¿Cómo cree Ud. que ha sido el enfoque de la Responsabilidad Social Empresarial hacia los trabajadores y empleados?.....	66
TABLA N° 6	Pregunta 3: ¿Desde el año 2000 hasta la actualidad, cuál cree Ud. que ha sido la posición de los trabajadores y empresarios en torno a este tema?.....	70
TABLA N° 7	Pregunta 4: ¿Cree Ud. que actualmente existen tendencias de vanguardia, discusiones, directrices internacionales que en Venezuela no se están dando? ¿Por qué?.....	75
TABLA N° 8	Pregunta 5: ¿Cómo Ud. proyecta la Responsabilidad Social Empresarial en Venezuela?.....	79
TABLA N° 9	Pregunta 6: ¿Piensa Ud. que la Responsabilidad Social Empresarial y las Relaciones Industriales están íntimamente ligadas? Desde su punto de vista, una incorpora a la otra?.....	84

RESUMEN

La presente investigación tuvo como principal objetivo analizar los diferentes enfoques vinculados al desarrollo de la dimensión interna de la Responsabilidad Social Empresarial en Venezuela para el período 2000-2005.

El nivel de esta investigación es un tipo de estudio documental y de campo. Documental, ya que se profundizó la naturaleza del hecho estudiado, con base en fuentes secundarias e informaciones ya divulgadas anteriormente, y de campo, ya que se utilizaron entrevistas como método de recopilación de datos de primera fuente.

Para la recolección de la información requerida y el logro de los objetivos planteados, se realizaron 6 entrevistas en profundidad a los especialistas en diferentes áreas de Relaciones Industriales (RRII) / Recursos Humanos (RRHH) y de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), así como la revisión de once (11) publicaciones editadas durante el período estudiado, trece (13) memorias y reportes publicados por las empresas y seis (6) memorias de los eventos anuales más representativos de RSE y RRII / RRHH en Venezuela.

Los resultados obtenidos fueron presentados comparativamente, utilizando tablas, lo que permitió obtener una descripción detallada de la información, con el objeto de dar respuesta a la interrogante planteada en esta investigación.

A partir del análisis, se pudo identificar que sí existen políticas y programas de Responsabilidad Social Empresarial en Venezuela, pero que aún queda mucho trabajo por hacer, particularmente con la dimensión interna de ésta y por supuesto, sin obviar la situación del país y el contexto económico, político y social en que se desenvuelve actualmente Venezuela. Por otra parte, se evidenció insuficiente adhesión al Pacto Global y muy poca atención y práctica de los lineamientos que han promulgado otras referencias internacionales que son vanguardia a nivel mundial, por lo que se requiere trabajar para lograr una divulgación efectiva de éstos, principalmente las Cámaras Empresariales y las Organizaciones de Desarrollo Social, de manera que se logren mejoras en las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en toda su extensión.

INTRODUCCIÓN

La actividad empresarial va asociada implícitamente a los beneficios sociales que comporta, ya sea de manera expresa y voluntaria, o incluso sin pretenderlo; ya que, toda empresa “sana” que genera puestos de trabajo directos e indirectos es fuente de riqueza social, más allá de los beneficios que generen sus productos y servicios a sus usuarios y a la propia empresa y sus accionistas.

Usualmente, la gente suele asociar la Responsabilidad Social Empresarial únicamente con las comunidades y sociedades en general. Por ello, es necesario recordar que las empresas u organizaciones se componen de personas y que si no se tiene en cuenta ésto y no se realizan prácticas de RSE desde adentro, entonces no tendría mucho sentido hablar de este tema.

Surge de allí la motivación del presente estudio, el cual pretende analizar los diferentes enfoques vinculados al desarrollo de la dimensión interna de la Responsabilidad Social Empresarial en Venezuela para el período 2000-2005.

Basada en una investigación documental y de campo, se procedió a trabajar con una muestra no probabilística intencional, atendiendo a las publicaciones editadas en el país en el tema de la Responsabilidad Social Empresarial, los programas de los eventos anuales organizados por las dos (2) principales referencias nacionales en materia de Recursos Humanos (Asociación Nacional de Gestión Humana-ANRI) y Responsabilidad Empresarial (Alianza Social Venamcham), los informes o reportes de Responsabilidad Social Corporativa, memorias de sostenibilidad y/o balances sociales publicados por las empresas en el país y a las entrevistas realizadas a especialistas en diferentes áreas de Relaciones Industriales / Recursos Humanos y de Responsabilidad



Social Empresarial, combinando representantes de academia, órganos de representación y consultores.

El desarrollo de este estudio se encuentra estructurado en 3 capítulos, como se detalla a continuación:

El primer capítulo de esta investigación, se centra en plantear la necesidad e interés de analizar específicamente, la existencia o no de distintos enfoques sobre la dimensión interna de la Responsabilidad Social Empresarial en el país, precisando el período comprendido entre los años 2000-2005, a la luz de las más importantes referencias internacionales; así como presentar los objetivos del estudio y la discusión de todas aquellas herramientas metodológicas tomadas en cuenta para el desarrollo de la investigación.

En el segundo capítulo, se desarrolla un esquema o marco conceptual de referencia, que permite ubicar al lector dentro del contexto del caso de estudio que atañe a la investigación, mediante la exposición de importantes parámetros internacionales acerca de la Responsabilidad Social Empresarial hacia los trabajadores y las similitudes y diferencias que existen entre ésta y el campo de las Relaciones Industriales.

El tercer capítulo, presenta el análisis de los resultados arrojados por el trabajo documental y de campo, basados en un análisis de contenido que permitió exponer claramente la data recolectada a lo largo de la investigación. También, se presenta un conjunto de conclusiones y reflexiones finales en torno al tema tratado, sin eludir algunas recomendaciones que servirán para futuras acciones y estudios en torno a este tema, con el fin de sensibilizar y crear conciencia en la sociedad, acerca la importancia que tiene la comprensión y buena praxis de una verdadera Responsabilidad Social Empresarial en toda su extensión.

Por último, se registran todas aquellas fuentes o referencias bibliográficas y material electrónico que sirvió de apoyo y guía para la elaboración de la investigación, así como un cuerpo de anexos que sirvió de soporte para facilitar la visualización del



material empleado para la recolección de datos y herramientas adicionales utilizadas en el estudio.

Merece la pena enfatizar que la Responsabilidad Social es, sin duda, el signo empresarial de estos tiempos, y que bajo ningún concepto debe considerarse como una moda; por el contrario, no reconocer esta responsabilidad y compromiso por parte de las empresas, a través de una ética respetuosa de los trabajadores, de la comunidad e incluso de los competidores y proveedores, seguramente irá en contra de los propios intereses de los empresarios. Por tanto, todos los esfuerzos que se puedan realizar por parte del sector privado, por parte del Estado y por todos aquellos organismos competentes para el desarrollo de este importante compromiso, será, en definitiva, un aporte que generará bienestar social en cualquier país del mundo.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La empresa, como institución social ha sido reconocida por sus avances en la producción de bienes y servicios necesarios para la población, así como por la generación de fuentes de empleo, pero también ha generado resistencias por su objetivo fundamental de maximizar beneficios. El rol fundamental en las empresas de incrementar ganancias y/o beneficios exclusivamente, se convierte hoy en día en una práctica enfrentada a la ética. Por ello, las empresas han comprendido que resultan importantes aquellas iniciativas y actividades que permiten observar los impactos sociales positivos que generan en la sociedad y en todos aquellos grupos con los cuales las empresas se relacionan, como valor agregado a los servicios y productos que éstas ofrecen, como dinámica en la que la empresa y la sociedad interactúen positivamente y como punto de partida para construir un nuevo modelo empresarial con un rostro más humano y solidario.

En los últimos años, las empresas se han venido esforzando por mejorar en este nuevo rol que les exige la sociedad, de allí el progreso más evidente en las últimas décadas que han tenido las concepciones e iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), y debido fundamentalmente a la profundización de la globalización, para buscar cada vez más un mejor equilibrio entre la generación de riqueza de la empresa y la necesaria distribución de ésta en la sociedad. Anteriormente, la respuesta social de las empresas a la sociedad, era de apoyo a los trabajadores o a las comunidades vecinas, hoy en día ese equilibrio que se les exige implica una actuación hacia todos los grupos con los cuales se relaciona e interactúa, lo que se conoce como "stakeholders" (públicos, grupos o partes interesadas). Según el Consejo Mundial Empresario para el Desarrollo Sostenible, la responsabilidad social empresarial "es el compromiso que deben adoptar las empresas para contribuir con el desarrollo

sostenible, trabajando con los empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad toda para mejorar su calidad de vida.”. Para este grupo “...una estrategia de RSE coherente, basada en la integridad, los valores y objetivos a largo plazo, ofrece beneficios a las compañías y contribuye al bienestar de la sociedad.”.¹

La discusión y promoción de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se genera a nivel mundial, por parte de las empresas, la sociedad civil y los estados. Existe una tendencia global que alimenta la constitución de redes regionales e internacionales que trabajan en la generación de iniciativas de responsabilidad social bajo el enfoque de “stakeholders”. Las empresas han asumido una posición de liderazgo en este aspecto, involucrándose en la fundación de redes como Corporate Social Responsibility en Europa y Red Empresa en América, por citar algunos ejemplos. Las organizaciones de la sociedad civil, por su parte, también generan espacios para la observación y el intercambio sobre la actuación de las empresas, como es el caso de OECD Watch (una red internacional de organizaciones de la sociedad civil para revisar el cumplimiento de las directrices de la OCDE a las empresas multinacionales), así como el espacio latinoamericano Red Puentes (un grupo de ONG’s provenientes de Argentina, Brasil, Chile y México, que compara las iniciativas europeas versus las latinoamericanas). Al respecto, algunos autores señalan que la responsabilidad de las empresas en Latinoamérica requiere un tratamiento diferente y de herramientas y metodologías adecuadas a su entorno, ya que es más exigente para las empresas, en este contexto, su contribución al desarrollo sostenible y a la erradicación de la injusticia social.²

En Venezuela, el tema de la responsabilidad social de las empresas también mantiene suficiente atención por parte de las corporaciones empresariales en los últimos años. Varias organizaciones han estado trabajando en el tema, es el caso de Alianza Social -iniciativa de la Cámara Venezolano-Americana de Comercio e Industria-, el Centro de Ciudadanía Corporativa del Centro de Divulgación del Conocimiento Económico, la Comisión de Responsabilidad Social de Fedecamaras y el proyecto de Gobernabilidad Corporativa de la Asociación Venezolana de Ejecutivos, entre otras iniciativas en marcha. Alianza Social, por ejemplo, se presenta desde el año 1999, como

¹ <http://www.iarse.org/site/>, consultada el día 24 de noviembre de 2006.

² Centro Internacional de Formación de la OIT (2004). Working Papers (Documentos de Trabajo): La Responsabilidad Social de las Empresas y su Contribución al Desarrollo Local. p. 16,17.

un canal de promoción de la inversión privada de las empresas a favor del desarrollo social, por lo tanto, aparentemente, se ha estado enfocando fundamentalmente en la inversión social privada hacia la comunidad, lo que se conoce como la dimensión externa de la RSE y que no necesariamente responde al enfoque integral de “stakeholders”.

Sin embargo, la posición de ciertos organismos internacionales es que la actuación de las empresas socialmente responsables debe iniciarse hacia los trabajadores en primer lugar, éstas deben ocuparse de asuntos como la inversión en capacitación, la promoción de su salud ocupacional, la seguridad en el ambiente laboral y la promoción de derechos humanos entre muchos otros aspectos.³ En este caso se está hablando de la dimensión interna de la RSE hacia los trabajadores, mediante la cual las empresas desarrollan estrategias de aprendizaje permanente, de equilibrio del tiempo trabajo y familia, de promoción de la diversidad, de igualdad en la retribución, de participación en los beneficios de la empresa, de prácticas responsables de contratación, de condiciones de salud y seguridad en el lugar de trabajo, incluso de prácticas responsables en caso de reestructuraciones. Estas tendencias van determinando un comportamiento responsable por parte de las empresas hacia lo interno, que implica medidas de compensación y promoción de derechos humanos hacia los trabajadores. Por lo tanto, conocer los enfoques y prácticas presentes sobre el desarrollo de la dimensión interna de la RSE hacia los empleados por parte de las empresas en Venezuela, fue el interés de la presente investigación.

La idea del estudio fue analizar específicamente la existencia o no de distintos enfoques sobre la dimensión interna de la RSE en el país, precisando el período comprendido entre los años 2000-2005, a la luz de las más importantes referencias internacionales. La investigación cobraba significado, en la medida que no existía ningún antecedente o material documentado recientemente sobre este tema. El interés de las investigadoras, al enfocarse en la dimensión interna de la RSE, era verificar la existencia y compromiso de esa actuación responsable de las empresas hacia su población laboral, y compararla con los parámetros internacionales que han venido

³ Libro Verde de la Comisión de las Comunidades Europeas. Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. Bruselas 18 de julio de 2001. p. 6

desarrollándose. Para ello, la pregunta de investigación orientadora fue la siguiente: ***¿Cuáles son los enfoques vinculados al desarrollo de la dimensión interna de RSE en Venezuela, tomando como referencia el período 2000-2005?***. Partiendo de esta pregunta de investigación se formularon un grupo de objetivos.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

El objetivo general se planteó en función de: “sistematizar los distintos enfoques sobre el desarrollo de la dimensión interna de la Responsabilidad Social Empresarial en el país para el período 2000 - 2005”. Para alcanzar ese objetivo fueron considerados necesarios los siguientes objetivos específicos sobre el estudio:

- consolidar información sobre el desarrollo de la dimensión interna de RSE en Venezuela para el período 2000-2005 a partir de los libros editados, los documentos publicados por las empresas y los eventos organizados,
- conocer el punto de vista de los profesionales del área de recursos humanos sobre el desarrollo de la dimensión interna de RSE en Venezuela,
- indagar la posición de los especialistas del área de responsabilidad de las empresas sobre el desarrollo de la dimensión interna de RSE en Venezuela y,
- analizar los enfoques vinculados al desarrollo de la dimensión interna de RSE en Venezuela respecto a las principales referencias internacionales.

ESQUEMA METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

De acuerdo a los objetivos planteados en el proyecto, se utilizó un formato de investigación documental y de campo. Una investigación documental, en la medida que se profundizó la naturaleza del hecho estudiado, con base en fuentes secundarias e informaciones ya divulgadas anteriormente.⁴ Adicionalmente, tal y como lo señalan algunos autores (Mirian Balestrini, 2002), este estudio también es considerado una investigación de campo, haciendo uso de métodos de recopilación de datos de primera fuente.

El diseño de investigación combinó dos (2) procedimientos de recolección de datos. Por una parte, para la investigación de carácter documental, se recopilaron en el período 2000 -2005 los siguientes documentos:

- las publicaciones (libros y revistas) editadas en el país en el tema de la Responsabilidad Social Empresarial con el propósito de revisar el tratamiento y enfoque en torno a la dimensión interna y en función del grupo de los trabajadores. Al respecto, se revisaron once (11) publicaciones acerca del tema de RSE. (Anexo A: listado de publicaciones),
- los programas de los eventos anuales organizados por las dos principales referencias nacionales en materia de Recursos Humanos y Responsabilidad Empresarial, la Asociación Venezolana de Gestión Humana (ANRI)⁵ y Alianza Social Venamcham, con el propósito de examinar la presencia de los temas “Responsabilidad Social” en el primer caso y del desarrollo de la “dimensión interna de RSE” en el segundo caso. Al respecto, se pretendió revisar los programas de diez (10) eventos en el quinquenio, a razón de un evento anual por cada ente organizador.⁶ (Anexo B: listado de eventos),

⁴ Capítulo III. Técnicas de Análisis. http://es.geocities.com/cibercero/teg/capitulo_tres.htm. Consultado el día 22 de Abril de 2007.

⁵ Antigua Asociación Nacional de Relaciones Industriales.

⁶ Sólo se revisaron seis (6) eventos en total: cinco (5) de diecinueve (19) organizados por Alianza Social Venamcham en el quinquenio 2000-2005, ya que eran los emblemáticos por año en torno a este tema; y uno (1) de un único evento organizado por la Asociación Venezolana de Gestión Humana (ANRI) en el año 2006, considerando que en el quinquenio 2000-2005 no se realizó ninguno en materia de

- los informes o reportes de Responsabilidad Corporativa, memorias de sustentabilidad y/o balances sociales publicados por las empresas en el país, con el propósito de determinar la rendición de cuentas de las empresas sobre la dimensión interna de la RSE dirigida hacia los trabajadores y el tipo de variables e indicadores que utilizan. Al respecto, se revisaron trece (13) memorias o informes. (Anexo C: listado de reportes corporativos).

Por otra parte, para la investigación de campo, se realizó recopilación de información de primera fuente, a través de un conjunto de seis (6) entrevistas semi-estructuradas a personas representativas del área de Recursos Humanos y de Responsabilidad Social Empresarial en Venezuela (Anexo D: agenda de entrevista utilizada, Anexo E: perfil de los entrevistados y Anexo F: entrevistas transcritas). La idea inicial fue entrevistar a una muestra intencional de tres (3) especialistas en diferentes áreas de Relaciones Industriales/ Recursos Humanos y otros tres (3) en diferentes ámbitos de la Responsabilidad Social Empresarial, combinando representantes de academia, órganos de representación y consultores; todas las entrevistas se realizaron.⁷ Como académico: Lic. José Naranjo (representante de la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB) por RRII / RRHH; en órganos de representación: Lic. Carlos Navarro (representante del Centro de Documentación y Análisis para los Trabajadores (CENDA) y de Alianza Sindical Independiente (ASI) por RRII / RRHH y Lic. Margarita Méndez de Montero (representante de la Cámara Venezolano-Americana de Industria y Comercio (VENAMCHAM) en RSE; y como consultores especializados: Lic. Francisco Machado (representante de la empresa Consultora en RRHH HUMANET) por RRHH / RRII e Ing. Perla Puterman (representante de la Federación de Cámaras y Asociaciones de Comercio y Producción de Venezuela (FEDECAMARAS) en RSE. También se entrevistó al Sr. David Peñalver (representante de la Confederación de Empresarios Socialistas de Venezuela (CONSEVEN).

Responsabilidad Social Empresarial por parte de esta organización, pero de igual manera se quiso presentar el trabajo que ha realizado en torno a este tema.

⁷ Se planificó entrevistar al Dr. Víctor Guédez, como académico, pero lamentablemente no se logró acordar la fecha de entrevista por motivo de viaje. Surgió en el camino una nueva entrevista realizada al Sr. David Peñalver, quien es representante del nuevo sector empresarial venezolano.



El esquema de análisis también combinó dos procedimientos distintos para analizar los documentos y las entrevistas realizadas, y en ambos casos fueron comparados a la luz de las referencias internacionales que se desarrollan en el marco conceptual de referencia:

- análisis descriptivo sobre la presencia de la dimensión interna de la RSE en los libros publicados, eventos organizados y memorias de las empresas editadas. En el caso de las últimas, se analizan las variables e indicadores utilizados,
- análisis de contenido comparativo entre las entrevistas realizadas a especialistas de Recursos Humanos y de Responsabilidad Social Empresarial, generando matrices de comparación según las variables utilizadas en la agenda de entrevista.

CAPÍTULO II

MARCO CONCEPTUAL DE REFERENCIA

Este capítulo contiene una descripción sobre los parámetros internacionales acerca de la Responsabilidad Social Empresarial hacia los trabajadores y la presentación de similitudes y diferencias entre el campo de las Relaciones Industriales y la Responsabilidad Social Empresarial dirigida a los trabajadores.

1. Parámetros internacionales acerca de la Responsabilidad Social Empresarial hacia los trabajadores

Existe una amplia y extensa literatura internacional sobre el tema de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), la cual evidencia la existencia y utilización de diversos y diferentes conceptos. Se revisan a continuación un conjunto de referencias conceptuales sobre la empresa socialmente responsable, propuestas por importantes instituciones promotoras del tema.

AUTOR	CONCEPTO DE RSE
<i>Referencias globales</i>	
Libro Verde de la Unión Europea	La integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores.



World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)	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.
<i>Referencias internacionales europeas y americanas</i>	
Business for Social Responsibility (BSR) de USA	La administración de un negocio que cumple o sobrepasa las expectativas éticas, legales, comerciales y públicas que tiene la sociedad hacia la empresa.
Business in the Community, socio de Corporate Social Responsibility Europe (CSR Europe) del Reino Unido	La expresión del compromiso de una empresa con la sociedad y la aceptación de su rol en ella, lo cual incluye el pleno cumplimiento de la ley así como las acciones adicionales a favor de la sociedad, respaldadas por recursos, liderazgo y medición de resultados.
CSR Swiss Network de Suiza	La responsabilidad de cada empresa frente al conjunto de sus públicos de interés o stakeholders tales como colaboradores, proveedores, clientes, consumidores, accionistas, autoridades, organizaciones no gubernamentales, y más globalmente la comunidad en la que desarrolla sus actividades. Es la contribución de la empresa al desarrollo económico, social y ambiental de la sociedad en un sentido amplio.
Prince of Wales Business Leadership Forum (PWBLF) de Inglaterra	El conjunto de prácticas empresariales abiertas y transparentes basadas en valores éticos y en el respeto hacia los empleados, las comunidades y el ambiente.

Referencias latinoamericanas	
Centro Mexicano para la Filantropía, A.C. (CEMEFI)	La conciencia del compromiso y la acción de mejora continua, medible y consistente, que hace posible a la empresa ser más competitiva, cumpliendo con las expectativas de todos sus participantes en particular y de la sociedad en general, respetando la dignidad de la persona, las comunidades en que opera y su entorno.
Instituto Ethos de Brasil	La forma de conducir los negocios de la empresa, de manera tal que la convierte en socia y corresponsable del desarrollo social.

Estas referencias sobre ocho (8) concepciones acerca Responsabilidad Social de las empresas reflejan la existencia de énfasis distintos sobre el nivel de compromiso de las empresas en materia de responsabilidad: unas definiciones están estrictamente vinculadas al carácter voluntario del compromiso más allá del cumplimiento de la ley, otras combinan lo obligatorio con lo voluntario; unas señalan la dimensión económica, social y ambiental del desempeño de la empresa, otras por el contrario presentan la relación y atención con los actores clave de la empresa. La clasificación por dimensiones responde al enfoque de Desarrollo Sustentable (en lo económico, social y ambiental), la responsabilidad según grupos de interés responde al enfoque de “Stakeholders” (accionistas, proveedores, empleados, consumidores, autoridades y comunidades). En cualquiera de ambos enfoques, la actuación responsable hacia los trabajadores está presente, en el primer caso están incorporados a la dimensión social mientras que en el segundo enfoque hay precisión explícita sobre el grupo de interés empleados, trabajadores y/o colaboradores.

Las definiciones, concepciones y enfoques distintos sobre este tema, responden a la diversidad de los autores de las propuestas como se ha señalado, pero también, fundamentalmente a iniciativas y parámetros internacionales que vienen marcando pautas de actuación socialmente responsable al sector empresarial a nivel global. Es el

caso, entre otros, de los lineamientos de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), de las iniciativas del Pacto Global de Naciones Unidas (ONU) y del Reporte Global (GRI), los fundamentos de RSE de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la elaboración de la guía ISO 26.000.

Lineamientos de la OCDE

La Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico es una institución internacional e intergubernamental que agrupa a los países más industrializados. Una vez al año los representantes de los treinta (30) países miembros se reúnen para tratar información y concertar nuevas políticas para maximizar su crecimiento económico y colaborar con el desarrollo de los países no miembros. La OCDE se inicia en 1948 cuando la Organización para la Cooperación Económica Europea tuvo la responsabilidad de administrar el Plan Marshall para la reconstrucción europea tras la Segunda Guerra Mundial. En 1960, cuando el Plan Marshall había finalizado, los países miembros de la OCDE acordaron invitar a Estados Unidos y Canadá a la creación de una organización que coordinara las políticas entre los países occidentales.

Las políticas que plantea tienen que ver con desarrollar la economía y el empleo, apoyar el crecimiento económico de los países miembros y no miembros en vías de desarrollo económico y trabajar en el crecimiento del comercio mundial sobre una base multilateral y no discriminatoria, conforme a las obligaciones internacionales.⁸ Esta organización estableció unas líneas directrices a las empresas multinacionales en 1976, que posteriormente fueron revisadas en el año 2000; un conjunto de principios y normas voluntarias para garantizar una conducta empresarial responsable, compatible con las legislaciones.

⁸ El Centro de la OCDE en México, para América Latina <http://www.oecd.org/>

LINEAMIENTOS DE LA OCDE

1. Contribuir al progreso económico, social y medioambiental con vistas a lograr un desarrollo sostenible.
2. Respetar los derechos humanos de las personas afectadas por sus actividades de conformidad con las obligaciones y compromisos internacionales del gobierno de acogida.
3. Estimular la generación de capacidades locales mediante una cooperación estrecha con la comunidad local, incluidos los sectores empresariales locales, desarrollando al mismo tiempo las actividades de la empresa en los mercados interiores y exteriores de una manera compatible con la necesidad de prácticas comerciales saludables.
4. Fomentar la formación del capital humano, particularmente mediante la creación de oportunidades de empleo y el ofrecimiento de formación a los empleados.
5. Abstenerse de buscar o aceptar exenciones no contempladas en el marco legal o reglamentario relacionadas con el medioambiente, la salud, la seguridad e higiene, el trabajo, la fiscalidad, los incentivos financieros u otras cuestiones varias.
6. Apoyar y defender correctos principios de gobierno empresarial y desarrollar y aplicar buenas prácticas de gobierno empresarial.
7. Desarrollar y aplicar prácticas autodisciplinarias y sistemas de gestión eficaces que promuevan una relación de confianza recíproca entre las empresas y las sociedades en las que ejercen su actividad.
8. Promover el conocimiento por los empleados de las políticas empresariales y su conformidad con ellas, mediante una difusión adecuada de las mismas, incluso a través de programas de formación.
9. Abstenerse de tomar medidas discriminatorias o disciplinarias contra los trabajadores que elaboren de buena fe, informes para la dirección o, en su caso, para las autoridades públicas competentes acerca de prácticas contrarias a la ley, a las directrices o a las políticas de la empresa.
10. Alentar, cuando sea factible, a los socios empresariales, incluidos proveedores y subcontratistas, para que apliquen principios de conducta

empresarial compatibles con las directrices.

11. Abstenerse de cualquier injerencia indebida en actividades políticas locales.

En tres (3) de los lineamientos para empresas multinacionales están presentes aspectos vinculados con la población laboral como formación del capital humano, información a los empleados sobre las políticas empresariales y asuntos relacionados con medidas disciplinarias y discriminatorias.

Iniciativa del Pacto Global de Naciones Unidas (ONU)

La iniciativa de un Pacto Mundial en materia de Responsabilidad Social de las empresas fue presentada, en enero de 1999, por el Secretario General de Naciones Unidas en el Foro Económico Mundial de Davos, con el objetivo de impulsar la “adopción de principios y valores compartidos que den un rostro humano al mercado mundial”⁹. Su fase operativa se lanzó en julio 2000 en una reunión de alto nivel que tuvo lugar en la sede de Naciones Unidas, con la presencia de altos directivos de cincuenta corporaciones. Funciona como una red dirigida desde la Oficina de Naciones Unidas para el Pacto Mundial, y en ella participan el Programa de Medio Ambiente y Desarrollo de las Naciones Unidas (PNUMA), la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Oficina del Alto Comisionado de Derechos Humanos (UNHCR) y el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

Las áreas fueron seleccionadas como aquellas en las que las empresas tienen mayor capacidad de influir y en las cuales pueden participar para producir un cambio positivo. Los diez (10) principios que impulsa el Pacto Global se originan de tres (3) acuerdos internacionales previos: Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948), Declaración de la Organización Internacional del Trabajo sobre Principios Fundamentales y Derechos Laborales (1998)¹⁰ y Declaración de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente y Desarrollo (1992).

⁹<http://www.pactomundial.org/index.asp>, consultada el día 20 de diciembre 2006.

¹⁰ En un estudio sobre la dimensión interna de la RSE esta declaración es una referencia fundamental, sin embargo como el Pacto Global la incorpora no se trató por separado.

PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

Derechos Humanos

1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.
2. No ser cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

Derechos laborales

3. Apoyar los principios de la libertad de asociación y sindical y el derecho a la negociación colectiva.
4. Eliminar toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
5. Apoyar la erradicación efectiva del trabajo infantil.
6. Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Derechos ambientales

7. Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.
8. Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
9. Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas del medio ambiente.

Corrupción

10. Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.

Un total de cuatro (4) principios se refieren exclusivamente a derechos laborales relacionados con libertad de asociación y negociación colectiva, trabajo obligatorio, trabajo infantil y discriminación. Los principios vinculados a derechos humanos también tienen implicación en la población laboral. Se revisan a continuación aquellos que están relacionados con los trabajadores y que responden al marco referencial de este estudio.

- Libertad de asociación y sindical y negociación colectiva. Las premisas y supuestos que justifican estos principios son los siguientes: 1) el diálogo de los empresarios con los representantes electos por los trabajadores permite conocer mejor los problemas de ambos sectores y favorecer su solución, 2) la figura sindical es importante para que exista confianza entre empleadores y

trabajadores al momento de la negociación, 3) la práctica de la negociación colectiva es una ocasión útil para manifestar arreglos que favorezcan a los trabajadores, a la empresa y a la sociedad, 4) el contar con un representante en el trabajo aporta respuestas de primera mano y sirve para garantizar beneficios. Los empresarios deben aceptar, sin condición alguna, la libertad de afiliación de un empleado y no puede discriminarlo por afiliarse, aceptando actividades relacionadas con formación, administración de organizaciones sindicales y elección de representantes. La negociación colectiva, por su parte, confronta intereses opuestos, y por ello exige prácticas de buena fe, regularidad; designación de negociadores, elaboración de propuestas y esfuerzo para lograr acuerdos.

- Eliminar toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción. El trabajo forzoso u obligatorio es “todo trabajo o servicio exigido a un individuo bajo la amenaza de una pena cualquiera y para el cual dicha persona no se ofrece voluntariamente”. El hecho que el trabajador esté recibiendo una compensación, no indica precisamente que el trabajo no esté siendo realizado de manera obligada o bajo imposición. El trabajo debe ser propuesto libremente y los trabajadores deben tener la voluntad para abandonarlo siguiendo las normas establecidas. Las empresas deben conocer las formas y causas por las que se origina el trabajo forzoso, así como advertirlo en aquellas empresas que son sus contratistas y proveedores.¹¹
- Apoyar la erradicación efectiva del trabajo infantil. El trabajo infantil despoja a los niños de su infancia y de su integridad, a cambio de compensaciones mínimas y en ambientes que ponen en riesgo su salud y su desarrollo físico y mental. Esto contribuye a formar trabajadores sin educación, no calificados y pone en riesgo el avance de la fuerza laboral. El trabajo infantil se produce como resultado de las influencias de la pobreza y el limitado desarrollo, pero también se da como producto de la explotación. El trabajo infantil se encuentra en la economía formal y en la informal, pero es en esta última donde se hallan las

¹¹ OIT describe particularidades de trabajo forzoso: como medio de educación política, como sanción por opinar o demostrar oposición ideológica, como sanción por haber intervenido en huelgas y como medida de discriminación racial, social, nacional o religiosa.

peores formas de explotación infantil. Las empresas están obligadas a dar prioridad a la eliminación de las peores formas de trabajo infantil, teniendo en cuenta los trabajos o empleos que suponen dificultades físicas o morales a los niños.¹²

- Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación. La discriminación es “cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trabajo en el empleo y la ocupación”. Las diferencias que existen en función de los requerimientos esenciales del trabajo o cargo no se califican de discriminatorias. La discriminación puede darse con el ingreso al trabajo (acceso, edad, orientación, condición de salud) y al momento de negociar las condiciones de trabajo (remuneración, ascensos, seguridad ocupacional). Las empresas deben desarrollar prácticas de no discriminación en la selección de los trabajadores, tomando en cuenta sus capacidades para cumplir el trabajo sin diferencias ni exclusiones.

En materia de respeto y promoción de derechos humanos, establecido como el primer principio del Pacto Global, las empresas y los empresarios tienen el compromiso de velar porque se respeten en los ambientes de trabajo y en su espacio de influencia más amplia, sin embargo no hay mayor precisión en cuanto al tipo de actuaciones relacionadas con y hacia la población laboral.

Iniciativa de Reporte Global (GRI)

Global Reporting Initiative (GRI) es una propuesta internacional creada en 1999, en forma conjunta por la organización no gubernamental estadounidense CERES (Coalition for Environmentally Responsible Economies) y el PNUMA (Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente), con el objetivo de fomentar la calidad, el rigor y la utilidad de las memorias de sostenibilidad. Posteriormente entre el Pacto

¹² Las peores formas de trabajo infantil son: cualquier tipo de esclavismo, tráfico de niños, trabajo obligado por deudas, empleo de niños en conflictos armados, prostitución infantil, fabricación y tráfico de drogas.

Global y la Iniciativa de Reporte Global (GRI) establecieron un marco de elaboración conjunta, ya que ambas iniciativas se complementan, esperando que las empresas se incorporen a ambas iniciativas simultáneamente.

La misión de esta iniciativa es desarrollar y diseminar a nivel global una guía para las empresas para la elaboración de sus memorias de sostenibilidad, de manera voluntaria, sobre las dimensiones económicas, sociales y ambientales de sus actividades productivas, a través de un conjunto de indicadores que facilitan la medición, control y presentación de información con respecto a las perspectivas de los grupos de interés. Aún cuando no es la única iniciativa existente en el ámbito internacional para la preparación de informes de sostenibilidad, está considerada el intento más sólido y coherente para dar respuesta operativa a la voluntad de articular de manera ordenada los avances de las empresas en los tres campos del desarrollo sostenible, conocido también como el triple balance: económico, social y ambiental.

En la actualidad, unas quinientas (500) organizaciones en cuarenta y cinco (45) países del mundo siguen los lineamientos que plantea GRI para la realización de sus reportes de sostenibilidad. En la Europa Comunitaria la presentación de estas memorias ya es obligatoria para las empresas que cotizan en la bolsa y que cuentan con más de quinientos (500) trabajadores. La OCDE ha aceptado la guía GRI como método para hacer seguimiento al cumplimiento de sus directrices para las empresas multinacionales.

Los contenidos del reporte están clasificados entre indicadores de desempeño económico, de desempeño ambiental y de desempeño social (Anexo G: listado completo de todos los indicadores según variables y dimensiones). Para efectos de esta referencia se señalan aquellos relacionados exclusivamente con la población laboral:

CONTENIDOS DE MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD SEGÚN GRI

Indicadores de Desempeño Económico

-Gastos salariales totales (sueldos, pensiones y otras prestaciones, e indemnizaciones por despido) desglosados por países o regiones, referidos a pagos actuales, sin incluir compromisos futuros.

Indicadores de Desempeño Social

Prácticas Laborales Decentes

-Desglose del colectivo de trabajadores, si es posible por regiones/países, situación, tipo de contratación y modalidad de contrato.

-Creación de empleo neto y promedio de facturación desglosado por regiones/países.

-Prestaciones sociales a los empleados no exigidas por la ley.

Relaciones Empresas/Trabajadores

-Porcentaje de empleados representados por organizaciones sindicales independientes.

-Política y procedimientos de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de la organización.

-Disposiciones sobre la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o la gestión, incluido el gobierno corporativo.

Salud y Seguridad

-Métodos de registro y notificación de los accidentes en el trabajo y las enfermedades profesionales en referencia al Repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT sobre registro y notificación de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.

-Descripción de las comisiones conjuntas sobre salud y seguridad compuestas por la dirección y los representantes de los trabajadores y proporción de la plantilla al amparo de dichas comisiones.

-Tasas de absentismo, accidentes y daños laborales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo (incluidos los trabajadores subcontratados).

-Descripción de políticas o programas (en el lugar de trabajo y otros ámbitos) sobre VIH/SIDA.

-Datos evidentes que certifiquen el cumplimiento de las recomendaciones de la OIT en sus directrices relativas a los sistemas de gestión de la salud en el trabajo.

-Descripción de los acuerdos formales con sindicatos u otros representantes laborales responsables sobre seguridad y salud en el trabajo y proporción del colectivo de trabajadores amparados por ellos.

Formación y Educación

-Promedio de horas de formación por año y empleado, según categoría de empleado.

-Descripción de los procesos que fomentan la contratación continua de empleados y gestionan los programas de jubilación.

-Políticas específicas enfocadas a la gestión de los conocimientos prácticos o la formación continuada.

Diversidad y Oportunidad

-Descripción de políticas y programas de igualdad de oportunidades y de los sistemas de revisión para asegurar el cumplimiento y los resultados de las revisiones.

-Composición de los departamentos superiores de gestión y gobierno corporativo (incluida la junta directiva), atendiendo a la proporción entre sexos y otros indicadores de diversidad, si se consideran culturalmente apropiados.

No Discriminación

-Relación pormenorizada de las políticas y procedimientos / programas globales dedicados a evitar todo tipo de discriminación en las operaciones, así como los sistemas de seguimiento y sus resultados

Libertad de Asociación y Negociación Colectiva:

-Análisis de la política de libertad de asociación y su grado de aplicación.

Trabajo Infantil

-Exposición de la política de rechazo al trabajo infantil tal y como se define en el Convenio 138 de la OIT, grado de información y aplicación y relación de los procedimientos / programas relacionados con ese tema, así como de los sistemas de seguimiento y sus resultados.

Trabajo Forzoso y Obligatorio

-Exposición de la política de rechazo del trabajo forzoso y obligatorio, grado de información y aplicación y relación de los procedimientos /programas relacionados con este tema, así como de los sistemas de seguimiento y sus resultados.

Medidas Disciplinarias

-Descripción de prácticas de apelación relacionados (no exclusivamente) con los derechos humanos.

-Análisis de las políticas de no represalia y de los sistemas confidenciales de queja (limitándose a su impacto en los derechos humanos).

Un total de veinticuatro (24) indicadores del GRI están directamente relacionados con la dimensión interna de RSE hacia los trabajadores, en materias diversas como prácticas laborales, salud y seguridad, formación y educación, diversidad y oportunidad, no discriminación, libertad de asociación, negociación colectiva, trabajo infantil, trabajo obligatorio y medidas disciplinarias.

Fundamentos de OIT sobre la Responsabilidad Social de las Empresas

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT), máxima instancia internacional para regular las relaciones de trabajo, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) hoy en día “conciene a las iniciativas voluntarias que adoptan las empresas más allá de sus obligaciones legales” pues en primer lugar, las empresas deben cumplir con sus obligaciones de convenios y directrices suscriptas, tanto a nivel local, nacional e internacional, en materia de derechos laborales, derechos humanos y cuidado del medio ambiente.

La OIT, siguiendo el documento “Por una globalización justa – Crear oportunidades para todos”¹³, señala la importancia que adquieren las empresas nacionales y transnacionales en relación a la dimensión social de la globalización, pues enmarcan el mundo laboral y por lo tanto influyen enormemente en el contexto económico y social del planeta. Las empresas como principales empleadores y generadores de ingresos, ejercen prácticas y valores con gran repercusión en el logro de los objetivos sociales y el bienestar general de las comunidades.

El marco conceptual de la Responsabilidad Social de las Empresas para OIT, menciona cinco (5) documentos que hacen referencia tanto al cumplimiento de las

¹³ <http://www.ilo.org/public/spanish/decent.htm>

obligaciones legales suscriptas internacionalmente por las empresas, como a las acciones voluntarias que forman parte de un comportamiento socialmente responsable: la Declaración Tripartita de principios sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social de la OIT (1977, revisada en 2000), la Declaración de la OIT relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo (1998), las Directrices de la OCDE para las Empresas Multinacionales (1976, revisadas en 2000), el Pacto Mundial de las Naciones Unidas (2000) y el Libro Verde de la Unión Europea para fomentar la Responsabilidad Social de las Empresas. (2001).

Uno de los objetivos vigentes de la OIT es impulsar las oportunidades de empleo para que hombres y mujeres puedan tener un trabajo digno, en condiciones de libertad e igualdad, lo que se conoce como “trabajo decente”. El trabajo decente es el conjunto de oportunidades en la vida laboral vinculadas con ingresos, derechos, desarrollo, estabilidad familiar, justicia e igualdad de género. El trabajo decente es esencial en el esfuerzo por disminuir la pobreza, y es una vía para lograr un desarrollo justo, inclusivo y sostenible. La OIT trabaja en el desarrollo de enfoques orientados hacia el trabajo decente en las políticas sociales y económicas, con participación de instituciones y representantes del sistema multilateral y la economía global, en el entendido que sus planteamientos tienen importancia para todos los trabajadores, mujeres y hombres; en la economía formal e informal; en trabajos asalariados o autónomos; en el campo, industria y oficina; en sus casas o en la comunidad.

FUNDAMENTOS DE OIT SOBRE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS

1. Principios y derechos fundamentales en el trabajo
2. Cumplimiento de normas laborales internacionales
3. Oportunidades de empleo, ingresos, protección y seguridad social
4. Diálogo social y tripartito.

Todos los planteamientos de OIT están directamente vinculados con el ejercicio de la RSE hacia y con los trabajadores, añadiendo aspectos distintos a las referencias anteriormente señaladas, en la medida que incorpora el diálogo y participación.

Norma ISO 26000

En el año 2003, la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) conformó un Grupo Asesor Estratégico (SAG) para que estudiara el avance del tema de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en el mundo, a partir de iniciativas existentes y del conocimiento de expectativas de los diferentes actores involucrados en esa discusión (uniones sindicales, organizaciones sin fines de lucro, industria, organismos de normalización, entre otros); con la idea de guiar a la organización en la toma de decisiones alrededor de la necesidad de normalización en el tema de RSE. El Grupo Asesor Estratégico recomendó realizar una conferencia a nivel mundial para discutir el tema y tomar una decisión sobre la necesidad de una norma específica, que se llevó a cabo en Estocolmo (Suecia) los días 21 y 22 de Junio de 2004.

Durante esta conferencia, veinticuatro (24) países en desarrollo presentaron una posición común para elaborar una guía vinculada con actividades relacionadas con RSE, previamente discutida a través de comités espejo locales y alineada con otras normas existentes. La posición de este bloque reforzó la idea de trabajar en una guía de orientación, sin cerrar la posibilidad de que se transforme en una norma certificable cuando se estime conveniente. Así, la primera reunión plenaria del Grupo de Trabajo para la elaboración de la norma ISO 26000 se realizó en Salvador de Bahía, Brasil, entre el 7 y el 11 de marzo de 2005. En este primer encuentro quedó en evidencia que el proceso de elaboración de una norma sobre RSE es muy complejo y por ello la necesidad de ampliar la participación de expertos en los distintos grupos de trabajo.

En esa discusión se definió, para asegurar la legitimidad de la futura guía, tomar en cuenta a los distintos actores claves en la RSE; por ello se definieron seis (6) categorías de grupos de interés (stakeholders) que representen a un amplio espectro de actores claves en la futura aplicación. Cabe señalar que se están planteando la guía para aplicación de cualquier tipo de organización y no exclusivamente para las corporaciones

empresariales. De esta manera, los grupos de stakeholders establecidos fueron: trabajadores, consumidores, industria, gobierno, ONG's y otros¹⁴.

Para la categoría “trabajadores” como stakeholders, sólo deben incluir a personas designadas por organizaciones independientes y representantes de los trabajadores, no a personas que se encarguen de asuntos laborales, que trabajen en departamentos de recursos humanos, que entreguen servicios o asesorías laborales o que representen a ONG's que se encarguen de temas laborales o relacionados con el lugar de trabajo. También excluyen a los representantes de organizaciones establecidas o controladas por empleadores, industrias o gobiernos, en cualquier caso.¹⁵

PLANTEAMIENTOS INICIALES EN LA ISO 26000 ¹⁶	
- Prácticas de mercado	- <u>Salud y seguridad</u>
- Manejo de productos	Prácticas de seguridad
- <u>Relaciones de empleo</u>	Ambiente de trabajo
Igualdad de oportunidades	Higiene ocupacional
Condiciones laborales	Facilidades al personal
Libertad de asociación	Control de sustancias nocivas
No discriminación	Ergonomía
No trabajo infantil	Emergencias
No trabajo obligatorio	Programas de recolocación
Prácticas disciplinarias	- Protección ambiental
Comunicación interna	- Gobierno Corporativo

En los planteamientos iniciales para la discusión de una guía ISO sobre RSE, fueron elaboradas unas dieciséis (16) variables distintas relacionadas directamente con el comportamiento responsable de la empresa hacia la población trabajadora. Aparecen como nuevos planteamientos respecto a las anteriores referencias la comunicación

¹⁴ www.cepal.org/publicaciones/xml/8/26888/LCW-87.pdf, consultada el día 20 de diciembre de 2006.

¹⁵ Norma ISO 26000: Guía sobre la responsabilidad social. Junio 2006.

http://isotc.iso.org/livelink/livelink/5687802/021-JUNIO_2006

¹⁶ Norma ISO 26000: Working Report on Social Responsibility. Abril 2004 – ISO Advisory Group on Social Responsibility.

interna, las facilidades al personal, los asuntos vinculados con consumo de sustancias nocivas y ergonomía e incluso las prácticas en momentos de recolocación.

La revisión de los parámetros internacionales acerca de la RSE hacia los trabajadores muestra pautas cada vez más comunes en materia de derechos laborales, derechos humanos y compensación social, las que este estudio trata de revisar a la luz del caso venezolano y como producto de la investigación documental.

2. Relaciones Industriales y Responsabilidad Social Empresarial hacia los trabajadores

Existen también diversos y diferentes conceptos sobre Relaciones Industriales (RRII), así como conceptos equivalentes como relaciones laborales, relaciones sociales de producción y relaciones sociales de trabajo. Se revisan a continuación un conjunto de definiciones sobre este tema, propuestas por importantes autores de referencia durante el siglo XX.¹⁷

AUTOR	CONCEPTO RRII
ALTON CRAIG	Destaca el dinamismo de las relaciones laborales, desde el punto de vista del “proceso continuo de resolución de problemas, en función de un objetivo común que se cifra en la búsqueda de una justa distribución de la riqueza producida mediante la actividad laboral”.
JOHN DUNLOP	Afirma que las relaciones de trabajo son “relaciones sociales normatizadas, es decir, encuadradas en una especie de estado de derecho, que garantiza la armonía y el equilibrio de las mismas, en función del bien común”.

¹⁷ Se toma como referencia el libro de Urquijo, José I., S.J. Teoría de las Relaciones Industriales de Cara al Siglo XXI. Caracas, 2001 de julio. p. 337, 338.

HOLLEY Y JENNINGS	Señalan el carácter dinámico de estas relaciones y las perciben como un “proceso histórico normatizado, donde la función reguladora es de carácter cambiante”.
RICHARD HYMAN	Se conocen como “relaciones sociales de producción aquellas que se producen en un sistema específico, el capitalista, donde el control de las mismas es llevado en forma hegemónica por los representantes del capital”.
KOCHAN, KATZ Y MCKERSIE	Consideran que “las relaciones sociales de trabajo son de índole corporativa, donde empleadores y empleados son socios del negocio, aunque el liderazgo compete a la gerencia”. Para estos autores, en las relaciones sociales de trabajo el conflicto es indeseable y las diferencias deben ser resueltas a través de la comunicación y la discusión, en un ambiente de acuerdo y colaboración.

Estas cinco (5) definiciones acerca de las RRH representan los principales enfoques teóricos que orientan la disciplina, siendo los elementos fundamentales: 1) el carácter normativo en las relaciones entre empleadores y empleados, 2) el equilibrio y acuerdo de intereses entre las partes y 3) los mecanismos de resolución de problemas. Hay espacios efectivamente de encuentro entre el avance de las relaciones laborales y la responsabilidad social empresarial hacia los empleados o trabajadores, sin embargo, el carácter normativo de las primeras versus el carácter voluntario de las segundas aparece como una fundamental diferencia. En el ámbito de las relaciones laborales se establece una negociación necesaria, en el ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial hacia los trabajadores no necesariamente, aunque cada vez más se está promoviendo el derecho a la negociación colectiva.

Una breve referencia histórica sobre el desarrollo de este cuerpo teórico e instrumental puede dar luces de su evolución y de esta forma realizar algunas

analogías.¹⁸ En la década de 1920 se crea el programa de Relaciones Industriales en la Universidad de Wisconsin y la Industrial Relations Association of America para el estudio de las relaciones laborales, teniendo como meta final la mejora de la productividad, una justa distribución de las recompensas económicas, el refuerzo de la autoridad y crecimiento en el bienestar de los trabajadores. Entre los años 1920–1960 la resolución de problemas de relaciones laborales dominó el esfuerzo en el tema, generando análisis descriptivos de situaciones del trabajo industrial, de instituciones laborales y estudios de casos, en función de una corriente orientada hacia la normativa.

Después de 1960, la principal motivación fue la construcción de una ciencia que le diera gran importancia al modelo deductivo y al uso de datos. En septiembre de 1967 se celebró el “I World Congress of the Industrial Relations Association” en Ginebra (Suiza), donde se trataron temas asociados a la negociación y conflicto en las relaciones laborales, la respuesta de las organizaciones al cambio tecnológico, políticas y estructura de ingresos, entre otros. Ya en el año de 1998 se celebraba “XI World Congreso de la Internacional Industrial Relations Association” en Bologna (Italia), para discutir como tema central la competitividad y justicia social. En Caracas, ese mismo año, se celebró el “Congreso Mundial de Gerencia en Recursos Humanos” sobre los retos y oportunidades del área de los recursos humanos. Los temas de ambos eventos se desarrollaron bajo corrientes diferentes, sin embargo los enfoques se complementaban.¹⁹

Se pueden establecer algunas asociaciones entre este desarrollo y el comportamiento de responsabilidad social empresarial hacia los trabajadores, con relación a ciertos planteamientos similares en función de: distribución de beneficios, bienestar de los trabajadores, políticas laborales y promoción de la justicia social, presentes en la mayoría de las referencias internacionales anteriormente descritas. Sin embargo, aparentemente, hay espacios de interacción y discusión en ambos temas (relaciones laborales y Responsabilidad Social Empresarial hacia los trabajadores) que le son propios y en los cuales no existen coincidencias.

¹⁸ El profesor Bruce E. Kaufman de la Universidad de Cornell, en su obra *The Origins and Evolution of the Field of Industrial Relations in the United States*.

¹⁹ Urquijo, José I., S.J. *Teoría de las Relaciones Industriales de Cara al Siglo XXI*. Caracas, 2001. p. 57, 58, 62.

Hoy en día, “la tarea de una teoría de las Relaciones Industriales es la de explicar por qué se establecen determinadas normas en determinados sistemas de relaciones industriales y cómo, y por qué, cambian en respuesta a los cambios que afectan al sistema.” (Urquijo, José I., 2001, p. 146). Por supuesto, el contexto internacional de referencias en función de un comportamiento responsable hacia la población laboral en materia de derechos laborales, derechos humanos y compensación, que fue examinado con antelación, probablemente repercutirá en la discusión de nuevas normas en determinados sistemas de relaciones industriales.

La concepción considerada por los investigadores como la más explícita e integral en el tema de relaciones industriales y/o laborales, es la planteada por John T. Dunlop, quien desarrolló el Modelo Estructuralista y lo resume a través de los siguientes términos:

- el sistema involucra tres (3) grupos de actores: 1) trabajadores y sus organizaciones, 2) gerentes y sus organizaciones y 3) organismos estatales relacionados con el lugar y comunidad de trabajo,
- crea un complejo de normas para gobernar la comunidad de trabajo a través de convenios, estatutos, órdenes, decretos, reglamentos, laudos, políticas, prácticas y costumbres,
- los actores permanecen enfrentados a un contexto ambiental de elementos interrelacionados: 1) tecnología, 2) restricciones de mercado o presupuestarias y 3) relaciones de poder o status de los actores,
- el sistema se encuentra ligado mediante una ideología o concepción compartida por los actores.

Esta referencia teórica presenta nuevamente planteamientos vinculados con algunas discusiones y referencias presentes en el tema de la Responsabilidad Social Empresarial hacia los trabajadores con relación a: realización de diálogo, negociación y generación de políticas y prácticas, que en el ámbito de las Relaciones Industriales son



producto del acuerdo y resolución de conflictos entre las partes, mientras que en el ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial son producto de la aceptación voluntaria de principios, directrices, recomendaciones y prácticas que responden, aparentemente, a expectativas reflejadas por referencias externas.

Sin embargo, los elementos reflejados en el marco referencial de la Responsabilidad Social hacia los trabajadores, vinculados con: libertad de asociación, negociación colectiva, medidas disciplinarias, eliminación de trabajo infantil y obligatorio, no discriminación en el empleo, trabajo decente, condiciones dignas en el lugar de trabajo, formación y comunicación, consulta y diálogo, salud y seguridad y promoción de la diversidad y oportunidades, no son desconocidos en el terreno de los sistemas de las relaciones laborales e industriales sino por el contrario compartidos, muy posiblemente la explicación sea que ambas especialidades no se han encontrado suficientemente. Este estudio trata también de examinar las visiones, los acercamientos y divergencias, entre los especialistas venezolanos de relaciones laborales y Responsabilidad Social Empresarial, como producto de la investigación de campo.



CAPÍTULO III

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A fin de tener una visión integral acerca de la dimensión interna de la Responsabilidad Social Empresarial, se utilizaron diferentes fuentes de recolección de datos en el presente estudio: once (11) publicaciones acerca del tema RSE que fueron editadas en el período 2000-2005, los programas de seis (6) eventos realizados en el quinquenio por parte de las organizaciones Alianza Social Venamcham y la Asociación Nacional de Capital Humano (ANRI), trece (13) memorias o informes sociales publicados por la empresas y la opinión de seis (6) diferentes actores involucrados de una u otra manera con el tema:

ENTREVISTADO	SECTOR
FRANCISCO MACHADO	Representante de la empresa Consultora en Recursos Humanos (HUMANET) por Relaciones Industriales / Recursos Humanos
MARGARITA MÉNDEZ	Representante de la Cámara Venezolano–Americana de Industria y Comercio (VENAMCHAM) por Responsabilidad Social Empresarial
JOSÉ NARANJO	Representante de la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB) por Relaciones Industriales / Recursos Humanos



CARLOS NAVARRO	Representante del Centro de Documentación y Análisis para los trabajadores (CENDA) y Alianza Sindical Independiente (ASI) por Relaciones Industriales / Recursos Humanos
DAVID PEÑALVER	Representante de la Confederación Nacional de Empresarios Socialistas de Venezuela (CONSEVEN) por Responsabilidad Social Empresarial
PERLA PUTERMAN	Representante de la Federación de Cámaras y Asociaciones de Comercio y Producción de Venezuela (FEDECAMARAS) por Responsabilidad Social Empresarial

Por otra parte, con la finalidad de realizar el análisis, se organizó la data que se obtuvo de las diferentes fuentes de recolección a manera de tablas, lo que facilita la interpretación y comprensión de la misma.

El análisis se presentará siguiendo el esquema que se expone a continuación:

- **Análisis sobre publicaciones acerca de Responsabilidad Social Empresarial y Recursos Humanos editadas en el período 2000-2005:** Se presentan los datos obtenidos de publicaciones de los últimos años (2000-2005) acerca de la Responsabilidad Social Empresarial y Recursos Humanos, para luego exponer los resultados obtenidos en función la revisión del tratamiento y enfoque relacionados a la dimensión interna y el grupo de los trabajadores.
- **Análisis sobre eventos de Responsabilidad Social Empresarial y Recursos Humanos realizados en el período 2000-2005:** Se presentan los programas de los eventos anuales organizados por las dos (2) principales referencias nacionales en materia de Recursos Humanos y Responsabilidad Social Empresarial, la Asociación Venezolana de Gestión Humana (ANRI) y Alianza Social (de VENAMCHAN), para luego exponer los resultados obtenidos de la presencia de los temas “Responsabilidad Social” en el primer caso y del desarrollo de la “dimensión interna de RSE” en el segundo caso.
- **Memorias publicadas por las empresas en el período 2000-2005:** Se presentan los informes o reportes de Responsabilidad Corporativa, memorias de sostenibilidad y/o balances sociales publicados por las empresas en el país, para luego exponer los resultados de la rendición de cuentas de las empresas sobre la dimensión interna de la RSE dirigida hacia los trabajadores y el tipo de variables e indicadores que utilizan.
- **Análisis de las entrevistas realizadas a especialistas en el tema de Responsabilidad Social Empresarial y Relaciones Industriales:** Se presentan los datos obtenidos de las entrevistas realizadas, para luego exponer los



resultados de los enfoques vinculados a la dimensión interna de la Responsabilidad Social Empresarial principalmente.



ANÁLISIS SOBRE PUBLICACIONES ACERCA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y RECURSOS HUMANOS EDITADAS EN EL PERÍODO 2000- 2005

A partir de la revisión de cada una de las publicaciones de los últimos años (2000-2005) acerca de la Responsabilidad Social Empresarial y Recursos Humanos, se obtuvo la información que se presenta a continuación:

TABLA N° 1.- Datos obtenidos de Publicaciones de los últimos años (2000-2005) acerca de la Responsabilidad Social y Recursos Humanos

PUBLICACIÓN	TEMAS RELACIONADOS A LA DIMENSIÓN INTERNA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS AMÉRICAS (PDVSA-2001)	En este libro se ponen de manifiesto los principios de la Responsabilidad Social seguidos por PDVSA, entre los que se menciona en primer lugar, la responsabilidad frente al trabajador, de proporcionar un ambiente de trabajo seguro, en condiciones de higiene, entre otras, más no hay ningún otro punto que toque específicamente la dimensión interna de la Responsabilidad Social Empresarial, sino que está más avocado hacia estrategias de promoción de la misma y expone mucho más acerca de los trabajos hacia las comunidades y la sociedad en general.



RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS AMÉRICAS (ALIANZA SOCIAL VENAMCHAM-2003)	En este libro se expone un punto específico que trata la dimensión interna de la RSE, presentando concretamente los indicadores que permiten evaluarla, tales como, la gestión de Recursos Humanos y la salud y seguridad en el trabajo. Sin embargo, el libro está mucho más orientado a otros espacios de la RSE que no contemplan la dimensión interna de la misma.
POBREZA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL EMPRESARIO: UN MODELO DE GESTIÓN QUE AGREGA VALOR Y CREA CAPITAL SOCIAL EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD (SCHAEFFLER, KLAUS-2003)	Este libro dedica la primera parte de uno de sus capítulos, exclusivamente a la dimensión interna de la Responsabilidad Social Empresarial, destacando el respeto a los trabajadores, procesos de contratación justos, programas para mejorar la salud y seguridad en el trabajo y consumo energético razonable.
GOOD BUSINESS SENSE: SOCIAL RESPONSIBILITY (REVISTA BUSINESS-2004)	Esta publicación no presenta nada relacionado con la dimensión interna de la Responsabilidad Social Empresarial, sino que más bien hacen mucho hincapié en los programas de RSE que deben realizar las empresas para la comunidades y hacen mención, específicamente de Procter & Gamble, CANTV, Tecnoconsult, Banco de Venezuela, Farmatodo, entre otras que están realizando programas de RSE hacia las comunidades.



RESPONSABILIDAD SOCIAL DE EMPRESARIOS Y EMPRESAS EN VENEZUELA DURANTE EL SIGLO XX (CHARO MÉNDEZ-2004)	Este libro presenta una visión retrospectiva de la Responsabilidad Social Empresarial en Venezuela en uno de sus capítulos, hace referencia a la dimensión interna de la RSE, señalando que “en las décadas de 1930 y 1940, se refuerza la idea dentro del empresariado que considera que el trabajador es un recurso humano a quien hay que retribuirle y compensarle su esfuerzo”.
RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA (REVISTA DINERO-2004)	En esta publicación se ponen de manifiesto diferentes artículos de importantes empresas que se encuentran en nuestro país, tales como: La Electricidad de Caracas, Coca-Cola, Banco Mercantil, Banco de Venezuela, Cigarrera Bigott, Diageo, ente otras, que exponen su visión como empresas socialmente responsables, únicamente hacia la dimensión externa de la misma.
CÓMO HACER RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA LA GENTE: MANUAL PARA LA GERENCIA (ALBERTO RODRÍGUEZ-2005)	Este manual para la gerencia señala, en una parte de su contenido, relativo a la dimensión interna de la RSE “que el trabajador no debe sentirse desplazado y que patrocinar actividades de desarrollo, se espera que también sea un espejo de las buenas prácticas de relaciones industriales que realiza la empresa con su personal... y que estas prácticas tienden a aumentar cuando la empresa es más responsable, a mayor apoyo social, se debe tener una mejor política de personal”.



RESPONSABILIDAD SOCIAL- EMPRESARIAL EN ACCIÓN (ALIANZA SOCIAL VENAMCHAM-2005)	En la única sección de esta publicación en la que se hace mención de la dimensión interna de la Responsabilidad Social Empresarial es en el Marco Teórico, señalando que ésta se trata de mejoras en la condiciones de trabajo, seguridad, promoción, participación, capacitación y otros beneficios que vayan más allá de lo que establece la Ley del Trabajo o los Contratos Colectivos. El resto sólo presenta prácticas de RSE que se han desarrollado hacia las comunidades, es decir, hacia la dimensión externa de la RSE.
GESTIÓN HUMANA LA ESTRATEGIA CLAVE: DIÁLOGO SOCIAL, EMPLEO Y PRODUCTIVIDAD (ASOCIACIÓN VENEZOLANA DE GESTIÓN HUMANA-2005)	Esta publicación está mucho más enfocada hacia la competitividad de las empresas en función de los diferentes planes de Compensación que pueden aplicar, pero no toca en ningún momento la dimensión interna de la Responsabilidad Social Empresarial.
CONCEPTOS BÁSICOS E INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: MANUAL DE APOYO PARA PERIODISTAS	En este manual de apoyo para periodistas, se señala como segundo tema, la Responsabilidad Social Empresarial en su dimensión interna, es decir, hacia los públicos internos de las empresas, destacando fundamentalmente la libertad para la representación sindical en el ambiente de trabajo, la inclusión de los empleados en los



(CEDICE, INSTITUTO ETHOS, REDE ETHOS DE JORNALISTAS, FORUM EMPRESA-2005)	asuntos económicos y financieros de la empresa, el desarrollo integral de los hijos de los empleados y la no discriminación.
ÉTICA Y PRÁCTICA DEL A RESPONSABILIDAD OCIAL EMPRESARIAL: EL APOORTE DE LA EMPRESA AL CAPITAL SOCIAL (VÍCTOR GUÉDEZ-2005)	En este libro no se registran temas que pongan de manifiesto la dimensión interna de la RSE y su importancia para el desarrollo de la misma, sino que más bien es un libro que está orientado hacia la dimensión externa de la RSE, hacia las comunidades y al entorno en el que están inmersas las empresas, a pesar de tratar temas de Gerencia del Capital Humano que están íntimamente relacionados con la dimensión interna de la RSE.



Luego de observar los datos vaciados en la tabla anterior, se pudo apreciar que cinco (5) de las once (11) publicaciones tomadas en cuenta para este estudio, trataron el tema de la dimensión interna de la Responsabilidad Social Empresarial, pero básicamente como referencia teórica y sin exposición de trabajos que hayan realizado las empresas en este aspecto, es decir, que observando los contenidos de cada una de estas publicaciones, se evidencia la ausencia de temas ligados a la dimensión interna de la Responsabilidad Social Empresarial.

Respecto a las referencias internacionales tomadas para esta investigación, se puede afirmar, en líneas generales, que no existe mayor vinculación a éstas, ya que, en las publicaciones analizadas, sólo dos (2) trataron temas relacionados a la Iniciativa de Reporte Global (GRI) y a los lineamientos de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico; la primera, siendo mencionada en “Responsabilidad Social Empresarial en las Américas (PDVSA)” como una importante referencia para las empresas, y la segunda, en “Responsabilidad Empresarial en las Américas (ALIANZA SOCIAL VENAMCHAM)” como uno de los mejores instrumentos para medir la Responsabilidad Social Empresarial.



ANÁLISIS SOBRE EVENTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y RECURSOS HUMANOS REALIZADOS EN EL PERÍODO 2000- 2005

A partir de la revisión de cada una de los programas de los eventos de Responsabilidad Social Empresarial y Recursos Humanos, la información obtenida se presenta a continuación:

TABLA N° 2.- Datos obtenidos de los programas de los eventos de Responsabilidad Social Empresarial realizados por organizaciones relacionadas al área de Relaciones Industriales y Responsabilidad Social Empresarial.

ORGANIZACIONES	MEMORIAS DE EVENTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
ASOCIACIÓN VENEZOLANA DE GESTIÓN HUMANA (ANTIGUA ANRI)	En las I Jornadas de Responsabilidad Social Empresarial realizadas en mayo de 2006 ²⁰ , se muestran diversas actividades ligadas al tema, tales como, concepto de RSE, la RSE como una nueva estrategia de negocios a nivel nacional internacional, las fundaciones y la responsabilidad social empresarial, entre otros que pueden verse vistos en los Anexos B, pero en conclusión, no se registra claramente una intervención que ponga de manifiesto un punto de vista específico acerca de la dimensión interna de la RSE y su importancia para el desarrollo de la misma.

²⁰ Considerando que en el quinquenio 2000-2005 no se realizó ningún evento, se tomó el único efectuado en el año 2006, de manera de presentar alguna información del trabajo realizado por esta organización en materia de Responsabilidad Social Empresarial.



ALIANZA SOCIAL VENAMCHAM (CÁMARA VENEZOLANO- AMERICANA DE INDUSTRIA Y COMERCIO)	Desde el año 2000, a partir de la creación de Alianza Social, se han realizado 19 eventos (5 revisados en este estudio), referentes al tema de Responsabilidad Social Empresarial, tomando en cuenta las perspectivas de la Sociedad Civil, Estado y Empresa Privada. Dichos eventos han enfocado la Responsabilidad Social Empresarial hacia las comunidades, es decir, la dimensión externa. Hasta ahora, no se exponen asuntos relacionados a la dimensión interna, inversión social hacia los trabajadores y sus familias, de los beneficios superiores a los establecidos en la ley que pueden ejecutarse por parte de las organizaciones o la innovación en programas y proyectos para la mejora de las condiciones y rendimientos.
--	--

En esta tabla se puede observar que en las I y únicas Jornadas de Responsabilidad Social Empresarial que ha realizado la Asociación Venezolana de Gestión Humana (ANRI) desde el año 2000 hasta la fecha²¹, no se registran claramente intervenciones que pongan de manifiesto la importancia que tiene la dimensión interna de la RSE en el mundo laboral, a pesar de ser el primer evento que realiza una organización dedicada a la Gestión de los Recursos Humanos.

Adicionalmente, en los diferentes eventos de Responsabilidad Social Empresarial presentados por Alianza Social Venamcham, tal y como se pudo evidenciar en sus programas y en sus distintas publicaciones (Anexo C), se han orientado principalmente a los programas de Responsabilidad Social Empresarial que realizan las empresas hacia las comunidades, es decir, que se concentran principalmente en la dimensión externa de la RSE y hasta ahora, son muy pocas las exposiciones relacionadas a la Responsabilidad Social para con los trabajadores o clientes internos, que contempla todos aquellos beneficios superiores a los establecidos en la Ley y que pueden ejecutarse por parte de las organizaciones, así como la innovación en programas y proyectos para la mejora en la calidad de vida de sus trabajadores.

Es importante señalar, que de acuerdo a las referencias internacionales tomadas en cuenta para este estudio, en un solo evento (“Perspectivas Sociales 2005: Responsabilidad Social en Acción” - Anexo B) se habló de alguna de ellas y fue del Pacto Global, es decir, que definitivamente, existe una distancia entre lo que está pasando en Venezuela en torno al tema de la RSE y las tendencias de vanguardia, discusiones y directrices que se están dando a nivel internacional.

²¹ Evento realizado fuera del período estudiado, ya que, es el único que ha realizado esta organización en materia de Responsabilidad Social Empresarial.



ANÁLISIS DE MEMORIAS PUBLICADAS POR LAS EMPRESAS EN EL PERÍODO DEL 2000-2005

A partir de la revisión de cada una de las memorias publicadas por las empresas (Balances e Informes exclusivos de RSE, la información obtenida, se presenta a continuación:

TABLA N° 3.- Datos obtenidos de documentos publicados por las empresas (Balances Sociales e Informes Exclusivos de RSE) durante el período 2000-2005

BALANCE / INFORME SOCIAL	PROGRAMAS APLICADOS EN DIMENSIÓN INTERNA DE LA RSE
PDVSA (2000)	• No muestra indicadores que contemplen beneficios dados a los empleados más allá de los que establece la Ley. Se enfoca más hacia la Dimensión Externa de la RSE. • No muestra ninguna otra información relacionada a la dimensión interna de la RSE.
BANCO DE VENEZUELA GRUPO SANTANDER (2003)	• N° de empleados: 4.749 • Plan Vacacional: Bs. 1.047.352.051 • Actividades Deportivas: Bs. 1.280.263.402 • Actividades de Prevención: Encuentros familiares: Bs. 48.832.999 • Servicio Médico: Bs. 317.105.915Bs • Servicio Odontológico: Bs. 190.664.937 • Estacionamiento: Bs. 474.291.151 • Total Beneficios No Contractuales: Bs. 3.798.110.457



CIGARRERA BIGOTT (2003-2004)	• Becas a trabajadores e hijos de trabajadores. • Contribución textos escolares. • Contribución por nacimiento o matrimonio. • Fiesta Infantil de Fin de Año para hijos menores de 12 años. • Juguetes para hijos menores de 12 años. • Cesta Navideña. • Póliza de Seguro de Hospitalización, Cirugía y Maternidad. NOTA: No se muestran cifras concretas de inversión social por parte de esta organización.
CVG EDELCA (2003)	• Muestra su Memoria Social, donde se destacan las acciones hacia las comunidades y las ciudades de Pto. Ordaz y Ciudad Guayana, poniendo de manifiesto sus actividades y costos de mantenimiento de áreas verdes y protección ambiental, así como también el programa Mayú creado para fortalecer la vida y las costumbres de los indígenas de la tribu Pemón, entre otros. En este caso no se presentan cifras puntuales, ni acciones en relación a la dimensión interna de la Responsabilidad Social de esta empresa. NOTA: No se muestran cifras concretas de inversión social por parte de esta organización.
GROUPE CASINO-CATIVEN (2003)	• N° de empleados: 4.600 directos y más de 10.000 indirectos • Perfil de los empleados: es muy importante para CATIVEN crear un modelo de cultura corporativa, donde los empleados sean responsables por sus acciones, desarrollen competencias para el emprendimiento, la motivación, el estímulo y la ambición para hacer carrera dentro de la empresa. • Póliza de Hospitalización, Cirugía y Maternidad.



	• Escuela CATIVEN: se enfoca en la capacitación de jóvenes que laboran en la empresa, con herramientas para desempeñarse en oficios básicos que necesita CATIVEN para brindar un servicio de calidad a sus clientes. • Programa de Becas y Créditos Educativos: Bs. 2.824.896 NOTA: No se muestran más cifras concretas de inversión social por parte de esta organización.
GROUPE CASINO-CATIVEN (2004)	• N° de empleados: 4.545 • Póliza de Hospitalización, Cirugía y Maternidad • Escuela CATIVEN: ✓ Escuela de Oficios. ✓ Escuela CATIVEN de Líderes en Acción: sistema de entrenamiento constante que permite al personal supervisorio adquirir conocimientos de utilidad para su desempeño profesional • Becas y ayudas educativas: Bs. 11.628.567 NOTA: No se muestran más cifras concretas de inversión social por parte de esta organización.
NOVARTIS (2004)	• Perfil de los empleados: es un individuo orientado a la comunicación, al trabajo en equipo, a la obtención de resultados. Dentro de los valores está la franqueza y el respeto a la diversidad. • No muestra indicadores que contemplen beneficios dados a los empleados más allá de los que establece la Ley. Se enfoca más hacia la Dimensión Externa de la RSE. NOTA: No muestra ninguna otra información relacionada a la dimensión interna de la RSE.



PETROZUATA (2004)	• No muestra indicadores que contemplen beneficios dados a los empleados más allá de los que establece la Ley, ni alguna otra información relacionada a la dimensión interna de la RSE.. Se enfoca más hacia la Dimensión Externa de la RSE.
CIGARRERA BIGOTT (2004-2005)	• Becas a Trabajadores e Hijos de Trabajadores, Contribución Textos Escolares. • Contribución por nacimiento y matrimonio. • Fiesta Infantil para hijos menores de 12 años. • Cesta Navideña. • Póliza de Hospitalización, Cirugía y Maternidad. NOTA: No se muestran cifras concretas de inversión social por parte de esta organización.
CANTV (2005)	• Presenta un informe social, el cual se enfoca en la inversión destinada a las comunidades, los programas que ejecutan, los convenios y alianzas. No se muestran cifras concretas por parte de esta organización. NOTA: No se muestran cifras concretas de inversión social por parte de esta organización.
COCA-COLA FEMSA DE VENEZUELA (2005)	• Primera edición de su reporte de Responsabilidad Social Empresarial, hace referencia a los programas sociales y la acción del voluntariado, la gestión de capacitación para sus empleados y socios comerciales, la creación de comités de Seguridad Industrial, Brigada de Emergencias y Equipo de Manejo de Accidentes. Aunque igualmente no se muestran cifras exactas con relación a su inversión social. NOTA: No se muestran cifras concretas de inversión social por parte de esta organización.



BANCO DE VENEZUELA GRUPO SANTANDER (2005)	• Número de empleados: 4.278 fijos y 678 contratados • Perfil de empleados: son más productivos, están más motivados y disfrutan junto a sus familiares de mayores beneficios, se identifican más con la empresa y suman voluntades para mejorar el entorno. • Los programas de Responsabilidad Social interna son: ✓ Actividades de formación: Bs. 2.515.450.468.40 ✓ Actividades Recreativas-Preventivas: Bs. 3.001.488.247.26 ✓ Talleres y Actividades de Prevención: Bs. 348.291.029.03 • Beneficios Sociales para empleados (no especificados): Bs. 1.944.710.670 • Total en programas de Responsabilidad Social Interna: Bs. 7.819.940.415.58
BANESCO BANCO UNIVERSAL (ACUMULADO 1998-2006)	• Beneficios Sociales No Contractuales para empleados Banesco: Bs. 15.651.873.000 NOTA: No especifica cuáles son los beneficios no contractuales para sus empleados.

Partiendo de los datos contenidos en esta tabla, se puede señalar que ocho (8) de las trece (13) memorias publicadas por las empresas en materia de Responsabilidad Social Empresarial, no presentan cifras concretas de lo que han hecho en materia de inversión social; es decir, que sólo siete (7) reflejan información acerca de la Responsabilidad Social Empresarial en su dimensión interna y de estas siete (7), únicamente tres (3) presentan cifras sobre inversión social.

De acuerdo a los indicadores de medición de inversión social hacia los trabajadores que establecieron estas empresas, a pesar de no ser muchos los visibles en las publicaciones, los más comunes en su memorias fueron las pólizas de Hospitalización, Cirugía y Maternidad; Becas y Créditos a los trabajadores y sus hijos; actividades de prevención y actividades recreativas. No hay mayor diferenciación, en algunos casos, entre beneficios de ley y voluntarios, por ejemplo, las actividades reportadas de prevención y recreativas no está claro si responden al cumplimiento de la legislación de prevención del consumo de drogas.

Por otra parte, se puede aseverar que los beneficios no contractuales expuestos en las memorias de estos balances e informes de Responsabilidad Social Empresarial no son muy novedosos, quizás, porque hay algunos que no aparecen reflejados en aquellas memorias que no presentaron información detallada o sencillamente, las empresas no los otorgan.

Analizando y comparando los valores, metas y propósitos de las referencias internacionales con la situación actual de las empresas venezolanas, se evidenció insuficiente adhesión al Pacto Global y prácticamente nada de atención a los lineamientos que han promulgado otros organismos internacionales mencionados en esta investigación, a excepción de empresas transnacionales, como fue el caso de Laboratorios Novartis (2004) y Banco de Venezuela (2005), ya que sus casas matrices suscriben el convenio del Pacto Global.

Asimismo, el Global Reporting Initiative (GRI) y sus indicadores, fueron tomados como referencia únicamente por 4 empresas en la publicación de sus balances sociales, específicamente Cigarrera Bigott (2003-2004), Banco de Venezuela (2005),

Groupe Casino- CATIVEN (2004) y la Farmacéutica Novartis (2004). Éstas, lo eligieron para mostrar detalladamente su memoria social, resumiendo su visión y estrategia con respecto a las metas y parámetros de sostenibilidad que mantienen. En el caso de la dimensión interna de la RSE de la empresa, utilizaron únicamente el indicador que registra los beneficios otorgados a los empleados superiores a la Ley, del total de 24 indicadores que sugiere el GRI para la actuación hacia los empleados.

Con relación a los lineamientos de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) las empresas venezolanas deben conocer, avanzar y ubicarse en el ámbito de este organismo, dado que su referencia a ellos es inexistente. Sin duda, los beneficios que traerán estas acciones serán favorables al desarrollo de más planes y programas dedicados a las acciones de sostenibilidad a largo plazo, apoyando la formación de capital humano comprometido con la empresa, impulsando la investigación y el desarrollo de recursos científicos. Siempre enmarcado en el ambiente de respeto a los derechos humanos, a las leyes, salud y seguridad en el trabajo que existen actualmente.

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Responsabilidad Social Empresarial es una acción voluntaria de las empresas después de cumplir sus obligaciones legales, convenios en materia de derechos laborales, medioambientales, derechos humanos y demás aspectos que las leyes venezolanas resguardan. Las empresas que reportaron sus actuaciones, según los informes analizados, cumplen con lo establecido en la legislación vigente, aunque existen casos de empresas en el país que manifiestan que le es económicamente imposible otorgar beneficios superiores a los amparados por la Ley. Por otra parte, referencias al trabajo decente, principal pauta de este organismo internacional hoy en día, no aparecen en los documentos analizados.



ANÁLISIS DE ENTREVISTAS REALIZADAS A ESPECIALISTAS EN EL TEMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y RELACIONES INDUSTRIALES / RECURSOS HUMANOS

A partir de las entrevistas realizadas a cada uno de los especialistas citados en este estudio, la información obtenida de cada una de las respuestas a las preguntas que se les hicieron, se presenta a continuación:

TABLA N° 4: Pregunta 1: ¿Qué opinión le merece el desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial en Venezuela?

PUNTO FOCAL	SECTOR EMPRESARIAL	SECTOR LABORAL	SECTOR ACADÉMICO
Definición de Responsabilidad Social Empresarial	Entrevistado 1: “Es un compromiso de ambas partes, (empresario/trabajador). La empresa, en desarrollar sus actividades propias, tomando en cuenta a sus trabajadores, sus necesidades y las de sus familiares. El trabajador le va a ayudar a lograr los resultados de la empresa y ésta en retribución le ayuda a tener acceso a diferentes cosas, tales como: vivienda, salud, educación y recreación”. Entrevistado 2:	“La Responsabilidad Social Empresarial, es un compromiso, un estado de conciencia, cierto grado de solidaridad. Las empresas que tienen verdadero compromiso, incluyen dentro de sus políticas organizacionales departamentos de RSE, que cuentan con programas vinculados con la salud, educación, condiciones de vida, vivienda y seguridad social. Las empresas desarrollan políticas de inversión, comercialización, actualización tecnológica, etc., enmarcadas dentro del marco de la RSE”.	“Del año 2000 para acá la RSE abarca todo: Las empresas o corporaciones cumplen o exceden las expectativas éticas, legales y públicas que tiene la sociedad, considerando todas sus audiencias: Dimensión interna y externa”.



	“La RSE en Venezuela, tuvo sus inicios en el Siglo XX con las políticas de la Electricidad de Caracas y las Empresas Mendoza. La RSE involucra a las empresas, al Estado, a los ciudadanos y a las comunidades. La RSE abarca principios contemplados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, está asociada a la Justicia Social y a las libertades, así como a las prácticas de trabajo, tales como los negocios justos y transparentes. Adicionalmente, el principal rol empresarial está basado en la generación de empleos y bienestar social”. Entrevistado 3: “Hasta ahora, la RSE en Venezuela se ha venido desarrollando dentro de un enfoque básicamente neoliberal, que viene dado por las empresas industrializadas. Nosotros proponemos un nuevo paradigma que se centra en cuatro pilares: Empresa, trabajadores, comunidad y Estado. Promovemos Empresas de Producción Social, donde además de		
--	--	--	--



	ofrecer empleo, productos y servicios, un porcentaje de lo que se gana pasa a la comunidad para fortalecer su desarrollo”. Entrevistado 4: “La RSE es un proceso voluntario. Se constituye en una ventaja competitiva, como una estrategia de negocios. En lo interno, los empleados están más motivados, se abre un canal para que los empleados sean también socialmente responsables, como por ejemplo, las estrategias del voluntariado corporativo”.		
Papel del Estado	Entrevistado 1: “En Venezuela, ha habido una permanente lucha en definir a quien le competen ciertas responsabilidades; si al Estado o a la empresa. Me piden que me sitúe en el período 2000 a 2005, pero en períodos anteriores es casi lo mismo. En mi opinión es responsabilidad de ambos”.	“La Responsabilidad del Estado ha sido muy tardía y muy precaria. Las condiciones de trabajo nunca fue elemento prioritario a considerar. Es a partir del año 2000, por la presión y por la actitud sancionatoria del Estado, que ha obligado a las empresas a asumir la RSE más por obligación que por convicción”.	“Desde un sentido de ciudadanía corporativa, se pasa o traspasa los límites de lo que sería la RSE del Estado, a pesar de los ingentes recursos del Estado en estos tiempos”.



Visión Histórica de la Responsabilidad Social Empresarial en Venezuela	Entrevistado 1: “Tomemos el ejemplo del área de salud. La empresa y el trabajador cotizan al SSO, pero ni el trabajador ni sus familiares reciben la atención adecuada, por lo que las empresas, para ayudar a sus trabajadores, contratan pólizas de HCM y generalmente pagan la prima del trabajador y un porcentaje de los familiares. Así se constituye en una obligación de la empresa y el Estado no responde mejorando el sistema público de salud. Esto aplica para muchos otros sistemas como por ejemplo, vivienda”. Entrevistado 3: “Las grandes corporaciones utilizan el tema de RSE para posicionar su imagen y a la vez logran recortar impuestos y hacer maniobras con la parte impositiva”. Entrevistado 4: “En Venezuela si existe y ha existido la RSE. El principal modelo fue el de las empresas del Grupo Mendoza a cargo de su	“En Venezuela no ha existido una política privada de RSE, salvo pocas excepciones de acciones de algunas grandes corporaciones que se iniciaron en el período democrático. En Venezuela no hay tradición, no hay cultura en RSE. Es la sanción lo que ha obligado a las empresas a asumir ciertas responsabilidades. Es importante destacar que el Estado tampoco lo obligaba y se generaba un círculo vicioso. Ahora la reacción no es por conciencia, es por miedo a la sanción”.	“Primer momento desde la Colonia hasta entrando el Siglo XX. Con características filantrópicas con énfasis en la caridad; se buscaba mejorar las necesidades de trabajadores y su entorno cercano. Como ejemplo: Electricidad de Caracas, Fundación Mendoza, Grupo Polar, y otros. De manera contemporánea señalamos a la Industria Petrolera, CANTV, comienzan a tener un enfoque más social. Se incluyen además iniciativas de ONG. Un tercer momento, caracterizado por una moda de RSE que abarca más allá de las expectativas éticas y legales, que permiten a las empresas pidan y reciban un portafolio de servicios varios”.
---	---	--	---



	fundador, donde cada empresa tenía su propia área social, dirigida por el Servicio Social Mendoza y se desarrollaron primero programas para los trabajadores en las áreas de vivienda, salud, educación, recreación. Posteriormente, programas para las familias de los trabajadores y luego se crearon cuatro Fundaciones con Responsabilidad social. En el año 97, muchas empresas siguieron el ejemplo a través de sus propias fundaciones y hoy en día VENAMCHAM, desde el año 97 viene trabajando en esta área. En el año 2000 se realizó un Balance Social para las empresas de Venezuela y en el año 2007, se hizo un estudio de planificación estratégica, recomendando a las empresas a realizar responsabilidad interna, hacia adentro, hacia sus trabajadores”.		
--	---	--	--



TABLA N° 5. Pregunta 2: ¿Cómo cree Ud. que ha sido el enfoque de la Responsabilidad Social Empresarial hacia los trabajadores y empleados?

PUNTO FOCAL	SECTOR EMPRESARIAL	SECTOR LABORAL	SECTOR ACADÉMICO
Visión Global	Entrevistado 1: “El sector empresarial ha dado y ha hecho lo que ha podido, de acuerdo a sus resultados. Hemos tenido contratos colectivos muy buenos, como el caso de la Industria Petrolera y CANTV (empresas del Estado) y a nivel privado, General Motors y Grupo Polar. En la mayoría de los casos, los trabajadores se han concentrado en hacer peticiones, pues es la única manera de que las empresas los atiendan”. Entrevistado 2: “La RSE debe comenzar por los empleados, sin embargo, en Venezuela, así como en otros países del mundo, está más vinculada a las comunidades, al entorno. La RSE está muy lejos de lo que debería ser, de lo que se requiere y lo que necesita el país. La RSE es	“La RSE nunca formó parte de la tradición y la cultura del empleador venezolano. No se ha generado un compromiso, ni con sus trabajadores ni con su entorno”.	“Podemos hablar de tres vertientes básicas en relación al vínculo primario con los trabajadores (relaciones y operaciones). La segunda se corresponde a las organizacionales con las operaciones regulares de la empresa. Por ejemplo, uso de desechos, empleo en zonas mediatas y la tercera de índole societal, de la empresa al ambiente (ecología, hábitat, impacto económico y laboral”.



	algo que debemos fortalecer y continuar”. Entrevistado 3: “Hasta ahora, la relación empresa/trabajadores ha sido muy banal, a través de donaciones, para luego darse publicidad. No se trata nada más de donaciones, regalar uniformes nuevos, hacer una fiesta del Día del Niño y luego sacar un aviso de prensa que cuesta cientos de miles de bolívares. Nosotros, los empresarios socialistas creemos y queremos hacer muchas cosas con las comunidades. Debe lograrse una relación más profunda entre empresarios y trabajadores”. Entrevistado 4: “La RSE ya no es entendida como una filantropía, pues ésta es un acto individual. La empresa debe verlo como un eje transversal, como una estrategia de negocios, porque en RSE todos ganamos. Las empresas pueden establecer su portafolio de Responsabilidad Social, medir lo que se está haciendo y en función de		
--	---	--	--



	ello, poder planificar las políticas de inversión social, saber en números lo que se está haciendo, y reorientar, en función de las necesidades en los programas, por ejemplo de salud, educación, etc. Te da una ventaja competitiva, pues el consumidor percibe a la empresa como socialmente responsable porque son parámetros que están en todos los países del mundo”.		
Manera de relacionarse/Empleador -Trabajador	Entrevistado 4: “Los trabajadores piden muchas y diversas cosas. Algunas empresas ofrecen y luego no pueden cumplir y entonces deben recurrir al Ministerio del Trabajo en situación de conflicto. Es importante que la empresa pudiera ver al sindicato como un aliado y no como un enemigo, esto permitiría cumplir con la RSE”.	“No ha existido una política privada de RSE. Hoy, lo mínimo que está haciendo el empresariado se debe a las sanciones del Seguro Social, del SENIAT, de la LOPCYMAT. Por ejemplo, nunca se le dio importancia a las cooperativas. Hoy se hace, pero por el sentido mercantilista, porque es una manera de hacer negocios”.	N/A
Papel del Estado	Entrevistado 1: “Hasta el año 2000 empresas y trabajadores escogían tiempos y espacios para sus negociaciones. Las federaciones buscaban el equilibrio. A partir de esa fecha, todos los contratos están en conflicto; el	“Hasta el año 2000 nos encontramos con un Estado poco preocupado por desarrollar programas ni atender a las necesidades sociales de los trabajadores. A partir del año 2000, la actitud se orienta a exigir cumplimiento del marco legal, a través	N/A



	Estado obliga a las empresas a actuar en beneficio de la calidad de vida de los trabajadores, pero sin buscar consenso. En general, los trabajadores exigen más pago, más horas extras, más bonos perdiendo las perspectivas de planes como jubilaciones, recreación”.	de sanciones que pueden llegar a afectar el funcionamiento de la empresa. Se produce reacción, más que desarrollar un compromiso”.	
Marco Legal	Entrevistado 1: “El marco Legal que regula las relaciones obrero-patronales es muy bueno, pero como el Estado no cumple, no da el mejor ejemplo al sector privado”.	“El marco legal siempre existió. Ahora el miedo a la sanción obliga al empleador a cumplirlo”.	N/A



TABLA N° 6. Pregunta 3: ¿Desde el año 2000 hasta la actualidad, cuál cree Ud. que ha sido la posición de los trabajadores y empresarios en torno a este tema?

PUNTO FOCAL	SECTOR EMPRESARIAL	SECTOR LABORAL	SECTOR ACADÉMICO
Visión global: Empresa/trabajador	Entrevistado 1: “El esquema general es que el trabajador piensa que si él no hace lo que hace, el empresario no tendría lo que tiene y éste último piensa que no está teniendo lo que debería tener. El trabajador debe darse cuenta de que si hay empresa hay trabajo. No es lógico que si a una empresa le va mal, los trabajadores deban de tener igual que siempre. Esto debe ser un compromiso entre todos. Se piensa que el trabajador ha estado marginado y se trata a la empresa como culpable. Es un estira y encoge de nunca acabar. En resumen, no está claro que le toca a cada quien, dependiendo del tamaño de la empresa, de los ingresos de la compañía. Las empresas están dando lo que pueden dar, pero no hay soporte del	“Los empleadores, por miedo a la sanción responden socialmente y los trabajadores que no se esperaban esta respuesta se la aprovechan. Los trabajadores ni antes, ni hoy, ni mañana sienten al empleador como su aliado. Son muchos años de confrontación. No sienten que el empresario esté realmente interesado en la calidad de vida de sus trabajadores y de sus familia”.	



	Estado”. Entrevistado 2: “Este tema se ha difundido mucho, tanto en Venezuela, como en el mundo entero por el auge de problemas como la pobreza y la ecología. Se han generado normas en las cuales los trabajadores y empresarios se han unido con las ONG, gobiernos y consumidores para lograr un consenso en la materia”. Entrevistado 3: “Yo creo que ha sido muy cómoda. Muchos de los líderes de los trabajadores se han prestado para los repartos; se quedan con la mejor parte y dan algo a los demás para que estén tranquilos. ¿Cómo aceptar un sindicato que no está obrando por las condiciones de la mayoría sino por intereses particulares? Hay que tratar de reorientarlas. Hay corresponsabilidad de los trabajadores junto con empresarios y accionistas de la empresa. Es logar que la empresa sea próspera, porque si la empresa va bien todos		
--	---	--	--



	ganamos. Si ahorcamos la empresa o no se cuidan los procesos, los equipos, ¿Qué va a pasar? Que se generan más costos y la empresa comienza a reducir la nómina y al final, quien sale perjudicado es el trabajador”. Entrevistado 4: “Pienso que se ha generado una conciencia. Desde el año 2000 que empezó la Alianza Social, no solamente por la Alianza, sino por cantidad de organizaciones que trabajan en ello y por directrices de las casas matrices, de que la Responsabilidad Social es una consecuencia de la globalización. Por eso, las empresas tienen su balance social, no todas, pero es una tendencia. Actualmente, las empresas pueden publicar y por ende conocerse lo que están haciendo en ese punto. Si por ejemplo, una empresa de carros dice cuantos carros vendió, por qué no va a poder decir cuanto invierte al mes en la comunidad y en sus trabajadores?”.		
--	---	--	--



Papel del Estado	Entrevistado 1: “Mientras el Gobierno y el sector privado no se sienten a compartir una visión y no se sienten a trabajar juntos y no se escuchan, no se pongan de acuerdo en quién atiende qué cosa; las cosas van a ir de mal en peor. Si ese diálogo no se fomenta, aunque el Gobierno sea socialista y tenga excelentes programas sociales, estos resultados no se ven. Por ejemplo, ni en el sector salud ni en el de vivienda”. Entrevistado 2: “El tema de las gobernanzas y las corporaciones es un tema fundamental. El tema de fondo compete, tanto a la nación, como a las empresas privadas”. Entrevistado 3: “Hoy en día el Estado no quiere intermediarios en esta área (Fundaciones) hay una nueva forma de relacionarse, pues el modelo del Socialismo del Siglo XXI, plantea relacionarse con los consejos comunales, con las cooperativas, por lo tanto, hay que generar	“Los trabajadores en este período ven al Estado como un adversario, que no le permite desarrollar ni sus derechos ni sus reivindicaciones. No hay discusiones de contrato colectivo, los empleados públicos no pueden hacer asambleas, las instancias legales (Ministerio del Trabajo) son sectarias, son excluyentes. Hay persecución política contra los dirigentes sindicales. La tendencia es a tener un sindicato único. No se puede decir entonces que el Estado permita libremente que los trabajadores luchen por sus reivindicaciones”.	
-------------------------	---	---	--



	estrategias, por tanto, las Organizaciones de Desarrollo Social deben reflexionar y replantearse el tema para poder insertarse con el Estado”.		
--	--	--	--



TABLA N° 7. Pregunta 4: ¿Cree Ud. que actualmente existen tendencias de vanguardia, discusiones, directrices internacionales que en Venezuela no se están dando? Por qué?

PUNTO FOCAL	SECTOR EMPRESARIAL	SECTOR LABORAL	SECTOR ACADÉMICO
Visión Internacional	Entrevistado 1: “Las tendencias internacionales se orientan a que los trabajadores cambien sus esquemas, cambien la manera de ver las cosas, se orientan en la búsqueda de mejoras en la calidad de vida, hacia un programa social y no ver al empresario como al que hay que sacarle lo que se pueda. Hay un ejemplo de una empresa en México (de un grupo japonés) donde se seleccionaba el personal bajo 3 criterios: Responsabilidad, puntualidad y honestidad. Se logró una relación donde el trabajador ofrecía mejoras en la productividad y el empresario compartía sus ganancias, además de las mejoras en sueldo. Esta es una buena manera de negociar. Hay que negociar dando y dando”.	“El tema de RSE se instala en una especie de compromiso internacional entre los actores, para resolver en consenso los problemas que se plantean. La relación tripartita ha ganado fuerza en Europa, Asia y África, gracias a los grandes esfuerzos que hacen la OIT y la ONU. Los empresarios mantienen programas sostenidos de RSE, sin la obligación jurídica, forma parte de las políticas laborales de la empresa. El diálogo social es permanente”.	N/A



	Entrevistado2: “La RSE es un tema del que se habla en el mundo entero.		
Caso Venezuela	Entrevistado 1: “Las organizaciones sindicales existen porque el empresario no tiene la oportunidad de comunicarse con todos sus empleados. Hay trabajadores de sensibilidad social, que se preocupan por sus compañeros y ganan elecciones. Eso está bien, pero deben comprender cuando la empresa puede dar. En Venezuela, la CTV está pasando por momentos muy interesantes de reflexión. Ahora el movimiento sindical es muy radical, son poseedores de la verdad y todos los trabajadores deben pertenecer a una misma organización”. Entrevistado 2: “La RSE en Venezuela y en muchos otros países del tercer mundo están bien alejados de lo que realmente es. Algunas empresas están haciendo ver que están haciendo RSE, pero más que todo por publicidad.	“En Venezuela, la RSE llega tarde. Los trabajadores tuvieron que arrancarle al empleador las mejoras salariales, derechos de contratación colectiva, mejoras en las condiciones ambientales de trabajo. Nunca hubo una actitud de generosidad o de preocupación natural. Las estadísticas así lo muestran. Fue en el año 1997, cuando se logra que se incluyera en la ley la revisión anual del salario mínimo. Anteriormente, en el período democrático sólo se habían hecho dos revisiones. Igualmente, se logró igualar las pensiones de los jubilados al salario mínimo. De manera que la RSE no forma parte de la cultura empresarial en Venezuela”.	“El Estado ha establecido un conjunto de reglas con un criterio, como son las Empresas de Producción Social , que limitan la acción bajo un criterio de capitalismo socialmente responsable, que generaba una plataforma mucho más abierta. Las grandes corporaciones tienen problemas básicos al estar centrados en costos, orientados a resultados, manteniendo aquellas iniciativas que tradicionalmente han estado realizando en una fase de mantenimiento. Hay algunas prácticas que se realizan por convicción y menos por explotación de mediática. Por ejemplo, Fundación Polar, Fundación DUNCAN”.



	Entrevistado 3: “En Venezuela se está dando algo muy novedoso. Esta Constitución del Socialismo Bolivariano es algo nuevo. El presidente Chávez llama a dialogar y a discutir. Es algo que sólo se está dando en Venezuela, es algo inédito y pareciera exitoso. Vienen personas de todas partes del mundo a conocer esta experiencia. No se van criticando, sino al contrario, dando buenos comentarios”. Entrevistado 4: “Venezuela está a la vanguardia de lo internacional. Cuando vamos a seminarios afuera, nos damos cuenta de que Venezuela está igual que todos los países del mundo y en algunos casos más adelantada, aún considerando que el Estado no quiere que participen las empresas ni las ODS en su política Social. Contamos con Balance Social a la par de los que existen internacionalmente. En términos de divulgación, nos estamos preocupando por ofrecer a las empresas asesoría en su		
--	---	--	--



	planificación estratégica y en la construcción del Balance Social”.		
--	---	--	--



TABLA N° 8. Pregunta 5: ¿Cómo Ud. proyecta la Responsabilidad Social Empresarial en Venezuela?

PUNTO FOCAL	SECTOR EMPRESARIAL	SECTOR LABORAL	SECTOR ACADÉMICO
Visión Global	Entrevistado 1: “El deterioro es cada vez mayor. El Estado no está cumpliendo con los compromisos que asume. No hay una mesa de negociación. La tirantez Estado/empresa es cada vez mayor. El empresario no puede ponerle valor a sus productos. Los planes del Estado son encomiables, por ejemplo las misiones, pero no es están haciendo las cosas como deben ser. Algunas empresas colocan en sus documentos que tienen planes de RS y entonces les dan ciertas prerrogativas y dicen que son empresas del Siglo XXI. Ahora se maneja el concepto de las cooperativas, y todos tienen que contratar cooperativas. Pero cómo se hace un contrato colectivo con una cooperativa si	“Esperamos que después de este período de amenazas y sanciones, se de un compromiso de manera natural, donde no haya excluidos, (la mujer, la juventud y los discapacitados) ni falta de atención a los problemas claves. Esperamos que esto que se está logrando por las sanciones se convierta en parte de las políticas de desarrollo organizacional y laboral de las empresas. La RSE existe, realmente cuando las empresas la asumen dentro de sus políticas, están preocupados por los problemas de vida y de trabajo, de sus trabajadores y de su entorno, sin la presión del Estado. La mayoría de los logros han sido a través de conflictos, paros. Ejemplos, el logro de comedores, resolver el problema de trabajo a	“En dos vertientes: la misionera, política y gubernamental y la otra, privada en la medida que la dejen rodar como tal. Ambas con destinos diferenciados, aquel por su sentido político ideológico y la otra, como una satisfacción de ir más allá de los límites: económicos, políticos, sociales, ambientales, es decir, un qué y cómo hacer las cosas por convicción”.



	éstas son sin fines de lucro? Hay constituidas cerca de 20000 y sólo cerca del 5% están dando resultados. De manera que hemos creado una gran confusión en todo esto. Por ejemplo, ¿Cómo contratan los buhoneros una póliza de HCM? Esto cada día va a ser peor y se generará mayor desempleo”. Entrevistado 2: “Esta pregunta quedaría en el aire, no la podría responder. No se sabe si en un futuro, efectivamente existirá la libertad de economía y de empresas. Sin ellas, ¿Cómo podríamos hablar de RSE?” Entrevistado 3: “Bajo el punto de vista socialista, se ofrece un cambio de paradigma. Ya se ha referido a los cuatro pilares fundamentales de las empresas de Producción social. Los empresarios, quienes ponen sus conocimientos, el capital y los recursos y saben como gerenciar y generan empleo. El capital humano, los recursos	altas temperaturas, colocar servicios de agua en los sitios de trabajo”.	
--	---	---	--



	humanos; sin cuyo concurso no se podrían ofrecer los bienes y servicios. El tercer pilar la comunidad, donde están los estudiantes, los obreros que se capacitan para entrar en las empresas, sus familias que van a consumir los bienes y servicios que las empresas producen y el Estado. Se concibe al Estado, no sólo como regulador de la dinámica para que no haya monopolio y que regule las políticas de calidad y de facilidades a la pequeña y mediana empresa lograr acceder al sistema financiero, con menos burocracia y con esquemas a largo plazo. De las ganancias de las EPS, porcentajes de éstas van para promover el desarrollo comunal, construir dispensarios y desarrollar planes comunicacionales para motivar a la participación y el cuidado de los bienes de la comunidad”.		
--	---	--	--



	Entrevistado 4: “La Responsabilidad Social no es moda, es una tendencia que debe seguir en Venezuela. Independientemente de lo que vaya a surgir debemos tener estrategias de acción que se pueden resumir en: Reconocer las expectativas del Gobierno en el área social. Conocer las empresas, su filosofía, dar a conocer nuevos elementos de actuación de las empresas frente a las expectativas de la comunidad. VENAMCHAM cuenta con diferentes subcomités que estudian y trabajan por ejemplo, en el marco regulatorio. La idea no es confrontar, es conocer nuevas formas de participación promovidas por el Gobierno. Las empresas y las ODS se las han ingeniado para seguir trabajando como ellos puedan. Es fundamental para esta organización conocer las necesidades de las clases D y F, orientar sus programas y decir lo que están haciendo con balances auditados. El Balance Social no se		
--	---	--	--



	construye de una vez, cada año se la van incorporando los elementos de números y programas”.		
--	--	--	--



TABLA N° 9. Pregunta 6: ¿Piensa Ud. que la Responsabilidad Social Empresarial y las Relaciones Industriales están íntimamente ligadas? Desde su punto de vista, una incorpora a la otra?

PUNTO FOCAL	SECTOR EMPRESARIAL	SECTOR LABORAL	SECTOR ACADÉMICO
Visión de las Relaciones Industriales	Entrevistado 1: “Las Relaciones Industriales y la Responsabilidad Social Empresarial, tienen cada una su espacio y conviven la una con la otra. No puede haber unas relaciones obrero-patronales, un clima organizacional adecuado, si no está sustentado en un programa de RS adecuado, que ayude a los trabajadores a mejorar su calidad de vida y que atienda sus necesidades prioritarias que son: Salud, vivienda, educación y recreación. Como ejemplo se habla de la Electricidad de Caracas. Años atrás la mayoría de los empleados recibieron financiamiento para adquirir vivienda. Se desarrolló un programa junto con unas ONG para eliminar el analfabetismo y se daban ayudas para culminar	“Ninguna arropa a la otra. Si hablamos de RRII, hablamos de trabajadores, de empleadores y del Estado. Si el Industriólogo forma parte de la estructura directiva de la empresa y llega con sensibilidad, con estrategias y con la actitud de que si “los trabajadores están bien”, se logrará una empresa más productiva y más competitiva. Si se logra que la RSE sea una política de la empresa, no necesita tener al Estado sancionando. Así es posible generar el concepto de RSE, el contenido, el programa sistemáticamente organizado. El Industriólogo debe entender que la RSE debe formar parte de su práctica diaria”.	“Son dos caras de la misma moneda. El centro de ambas es la gente, su entorno, su hábitat, su desarrollo sustentable, no hablaría de arrope, solape, sino de integridad, complementariedad, comunidad de foco, alcance y resultados”.



	estudios superiores. Estos programas se realizaban a través de la Dirección de RRII”. Entrevistado 2: “Definitivamente si están ligadas, más no podría decir que una arropa a la otra. En una organización, el Departamento de RSE no tendría por que estar a cargo de las RRII, sin embargo, con respecto a los trabajadores, si está íntimamente relacionada con RRII. Las RRII en sí mismas, es un punto de partida para desarrollar programas de RSE”. Entrevistado 3: “Están íntimamente ligadas. Bajo el punto de vista socialista, si una arropa a la otra. Uds. Deberían sugerir dentro del pensum de RRII, materias que puedan reorientar de manera más eficaz y productiva la relación obrero-patronal., que no vaya solamente a la base de lo industrial, sino que esté íntimamente ligado al factor sociológico, al factor psico-social,		
--	--	--	--



	a los modos de producción como son vistos ahora. Se incorporan nuevos actores, donde están los consejos comunales, las comunas, las nuevas formas de propiedad, donde se abren nuevos abanicos de posibilidades que vale la pena trabajarlo y definir un nuevo paradigma al respecto”. Entrevistado 4: “Considero importante incorporar, no sólo en RRII, sino en todas las carreras, materias relativas a la RSE, como un eje transversal, ya que ésta se lleva en las empresas en diferentes estadios, Lo lleva Recursos Humanos, pero también se lleva por ejemplo, en Mercadeo o en la Gerencia General. VENANCHAM, en alianza estratégica con el Banco Mercantil y Rotary Club, han promovido el concurso de Líderes Socialmente Responsables. Como resultado están en 27 universidades y se ha dado premiación a estudiantes que		
--	--	--	--



	participaron. La nueva Ley de Educación establece que los estudiantes deben cumplir con 120 horas de proyectos sociales, a fin de que se sensibilicen con el área”.		
Rol de la empresa	Entrevistado 1: “La mayoría de los países latinoamericanos pecan por los mismo, el Gobierno hace las leyes, pretendiendo que otros las cumplan, pero las empresas no las cumplen en su totalidad; además, hacen cosas que la Ley no exige pero de manera aislada. Nuestro esquema legal es muy bueno”.	“El empleador tiene también que flexibilizarse. Le hace falta y demanda un sindicato fuerte, un solo interlocutor. De esta manera, hay un relación dura pero de crecimiento continuo. Esto le interesa al empresario para abrirse a otros mercados y para efectuar cambios en la tecnología”.	
Perspectiva futura	Entrevistado 1: “Las cosas no van bien...las pérdidas serán cada vez mayores”.	“En la reforma constitucional, donde el Estado pasa a ser dueño de todo, pasaríamos a un escenario muy distinto; ésto cambiaría el contexto económico, jurídico y político en las relaciones obrero-patronales. El poder popular sería un poder constitucional y se expresaría a través de los consejos populares, cambiando totalmente los esquemas que hasta ahora hemos tenido en el ámbito de las RRL.	

Con la finalidad de facilitar la comprensión de las respuestas obtenidas en la agenda de entrevista, se procede a clasificar a los actores de acuerdo al sector representado. Dentro del sector empresarial, encontramos que tres de los entrevistados presentaron opiniones similares, por lo que lo llamaremos, para nuestros efectos “Sector Empresarial A”. Aquel entrevistado que presentó dentro de este sector, opiniones diferentes, lo llamaremos “Sector Empresarial B”. Luego, se encuentran el representante del “Sector Laboral” y representante del “Sector Académico”.

Visión y concepto de la Responsabilidad Empresarial

Pareciera haber una visión compartida en cuanto a lo que significa la RSE, la cual está siendo vista como un compromiso, donde las variables fundamentales la conforman el empresario y los trabajadores, no obstante, también entran dentro de la dinámica el Estado y las comunidades.

Por su parte, el Sector Laboral profundiza más el concepto, sosteniendo que además del compromiso, ésta debe estar contemplada dentro de los objetivos y políticas de las empresas, lo que puede verse en empresas de Europa y África. De esta manera, las empresas desarrollan procesos de negocios, incorporando la RSE como elemento fundamental para su competitividad y participación en mercados internacionales.

Desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial en Venezuela

En este punto, cada sector tiene opiniones diferentes e inclusive, puede afirmarse que hasta son contrapuestas:

Sector Empresarial A: considera que a partir de los años 50, grupos empresariales, fundamentalmente familiares, iniciaron programas de RSE muy orientados hacia la dimensión interna de la RSE. Entre éstos, destacaron el Grupo de empresas de Eugenio Mendoza y la empresa Electricidad de Caracas, pioneras en vivienda la primera y en contratos colectivos la segunda; posteriormente se van agregando otros grupos como el grupo de empresas Polar. La Industria Petrolera, una vez nacionalizada, incorpora

excelentes beneficios para sus trabajadores en las áreas básicas de salud, educación, vivienda y recreación.

En los últimos años; del 2000 al presente, la actitud impositiva y sancionatoria del Estado ha obligado a las empresas a prestar atención a la calidad de vida de los trabajadores, por lo que todas las empresas, grandes, medianas y pequeñas, se ven obligadas a cumplir con el marco legal orientado a asuntos claves, como es el caso de la salud de los trabajadores en cuanto a la aplicación de la LOPCYMAT, por ejemplo.

Uno de los entrevistados que participa en el capítulo de Alianza Social, considera que en Venezuela sí ha existido la RSE y que continuará, pues es una tendencia que se ha ido estableciendo en las empresas; lo cual puede evidenciarse en los resultados de los balances sociales que presentan anualmente. Algunas empresas presentan en números globales su inversión, mientras que otras la detallan en los programas que se han ejecutado.

Sector Empresarial B: considera que no ha existido RSE en Venezuela. Ha sido sólo una oportunidad de las empresas de obtener beneficios, sobretodo en el área impositiva y promocional, ya que pueden utilizar las donaciones y eventos puntuales para presentarlos a través de los medios publicitarios.

Sector Laboral: considera que el empleador venezolano nunca se preocupó por la calidad de vida de sus trabajadores y coincide con el “Sector Empresarial A” en que a partir del año 2000, debido al marco legal regulatorio y no por voluntad propia o por compromiso, las empresas se han visto obligadas a desarrollar programas de mejoras, sobre todo en las condiciones de ambiente de trabajo.

Visión y el papel del Estado ante la Responsabilidad Social Empresarial en Venezuela hasta el año 2000

Hay coincidencia en considerar que hasta el año 2000, el Estado no ha brindado la atención suficiente y necesaria para cumplir con sus responsabilidades como prestador de servicios básicos para la masa trabajadora.

Sector Empresarial A: considera que durante mucho tiempo se observó un Estado demasiado flexible, poco comprometido con las condiciones laborales y sobre todo incumpliendo con sus obligaciones que, como sector fundamental de la sociedad, le toca asumir. El ejemplo más resaltante, el tema de la salud, la cual ha sido deficitaria a lo largo de nuestra historia democrática. En consecuencia, el sector privado ha tenido que asumir responsabilidades que le competen a aquel.

Sector Empresarial B: considera que hasta ahora la RSE en Venezuela se ha venido desarrollando dentro de un enfoque básicamente neoliberal, que viene dado por las empresas industrializadas y obviamente, compartido por el Estado.

Sector Laboral: afirma que la Responsabilidad del Estado se ha caracterizado por su precariedad y falta de políticas tendentes a mejorar las condiciones laborales. Éstas nunca constituyeron elemento prioritario a considerar. Es a partir del año 2000, debido a la presión ejercida por la actitud sancionatoria del Estado, que las empresas han asumido la RSE, más por obligación que por convicción.

Sector Académico: señala que desde un sentido de ciudadanía corporativa se traspasan los límites de lo que sería la Responsabilidad Social del Estado, a pesar de los ingentes recursos del Estado en estos tiempos.

La Responsabilidad Social Empresarial en Venezuela después del año 2000

Hay consenso en señalar que ha habido un cambio sustancial en la respuesta de las empresas en cuanto al tema de la RSE y muy especialmente en su dimensión interna, que es la que nos ocupa en este estudio.

Sector Empresarial A: para este grupo, definitivamente la RSE se ha asumido por temor a la sanción. Elemento que ha sido una acción permanente en el gobierno actual, obligando a las empresas a asumir responsabilidades muy precisas en relación a las condiciones del medio ambiente de trabajo y su relación con la salud de los trabajadores.

Sector Laboral: enfatiza que esta nueva actitud, no esperada por los trabajadores, es una reacción frente al temor a la sanción y no obedece a un compromiso real del empleador.

Sector académico: considera que del año 2000 en adelante, la RSE abarca tanto el compromiso con los trabajadores como con la comunidad. Las empresas o corporaciones cumplen o exceden las expectativas éticas, legales y públicas que tiene la sociedad, considerando todas sus audiencias: dimensión interna y dimensión externa.

Visión de la Responsabilidad Social Empresarial de acuerdo a estándares internacionales

En torno a este punto, parece haber coincidencia en algunos sectores, aunque el sector laboral dista totalmente de lo que plantea el sector empresarial en general.

Sector Empresarial A: manifiesta que Venezuela está a la vanguardia a nivel internacional en torno al tema de la Responsabilidad Social Empresarial, aunque aún faltan cosas por hacer.

Sector Empresarial B: plantea que Venezuela sí está a la vanguardia y que está sucediendo algo novedoso en torno al tema de la Responsabilidad Social Empresarial.

Sector Laboral: expone que en Venezuela, la Responsabilidad Social llega tarde y que por tanto, no se puede comparar con lo que está pasando en otros países del mundo. Según este sector, la Responsabilidad Social Empresarial no forma parte de la cultura venezolana.

Visión futura de la Responsabilidad Social Empresarial

En este aspecto observamos coincidencia entre los tres sectores, existiendo un alto grado de incertidumbre, debido a las dudas que existen en cuanto al rumbo de la Nación en lo político, lo social y lo económico.

Sector Empresarial A: considera que ante los cambios políticos, económicos y sociales que vive el país, así como ante una posible modificación de la Carta Magna, la actividad empresarial privada, tal como ha sido tradición en Venezuela, puede pasar a escenarios totalmente distintos y por tanto, el tema de la RSE también pasaría a otros esquemas de concepción y de acción.

Destacamos la opinión de uno de los entrevistados del Sector Empresarial, que considera que “independientemente del rumbo político y social que se pueda ver dentro del esquema socialista, se debe continuar trabajando y conociendo las expectativas del Gobierno en el área social y en el diseño de estrategias que permitan la convivencia del Estado, las empresas y las organizaciones de desarrollo social”.

Sector Empresarial B: presenta un cambio de paradigma, la tendencia al crecimiento de Empresas de Producción Social (EPS) y cooperativas, con un Estado propiciador de esquemas obrero-patronales que responden a un esquema socialista, en detrimento del concepto empresarial que hemos conocido hasta ahora.

Sector Laboral: señala también alto grado de incertidumbre, debido a que la tendencia actual y futura, pareciera dirigirse hacia esquemas de sindicatos únicos, con cambio de actores y de escenarios, que modificarían las relaciones obrero-patronales tradicionales.

Sector Académico: enfoca su visión en dos vertientes: por una parte la misionera, política y gubernamental y por la otra, la privada en la medida que “la dejen rodar como tal”. Ambas, con destinos diferenciados, una con su sentido político ideológico y la otra como una satisfacción de ir más allá de los límites: económicos, políticos, sociales y ambientales, es decir, un qué y cómo hacer las cosas por convicción.

Relaciones Industriales versus Responsabilidad Social Empresarial

En cuanto a este punto, parece existir una visión similar entre todos los actores entrevistados.

Sector Empresarial A: considera que las Relaciones Industriales en sí mismas son un punto de partida para desarrollar programas de RSE. Cada una tiene su propio espacio y conviven una con la otra. No puede haber unas Relaciones Industriales, unas relaciones obrero-patronales, un clima organizacional adecuado, si eso no está sustentado en un programa de Responsabilidad Social apropiado, en otras palabras, los trabajadores deben tener un programa de Responsabilidad Social que les ayude a mejorar su calidad de vida y les permita atender sus necesidades prioritarias que son: Salud, Vivienda, Educación y Recreación.

Sector Empresarial B: afirma que sí están íntimamente ligadas y la invitación es a reorientar de manera más eficaz, más eficiente y más productiva la relación obrero-patronal, ya que la Responsabilidad Social Empresarial según los empresarios socialistas, sí arroja a las Relaciones Industriales.

Sector Laboral: no observa esta relación como “que una arroja a la otra”, ya que si se habla de Relaciones Industriales, se habla de trabajadores, empleadores y del Estado. Si se habla de Relaciones Industriales, entonces se habla de empresarios y por tanto de Responsabilidad Social Empresarial. Plantea que si el industriólogo, quien es una persona importante en cuanto a las decisiones que se toman dentro de la empresa, tiene la sensibilidad suficiente para comprender si los trabajadores se sienten bien, entonces eso ayuda a que la empresa sea más productiva y más competitiva, por tanto, la Responsabilidad Social Empresarial es una política de la empresa.

Sector Académico: señala que las Relaciones Industriales y la RSE “sencillamente las ve como dos caras de la misma moneda”, ya que el centro de ambas es la gente, su entorno, su hábitat y su desarrollo sustentable, afirmando que entre ambas debe existir integralidad, complementariedad, foco, alcance y resultados.



En general, se puede apreciar, de acuerdo a las entrevistas realizadas, que por las diferentes opiniones recabadas hay tres visiones totalmente diferentes acerca del tema que ocupa este estudio, pues aunque hay coincidencia en relación al concepto y a los factores intervinientes, la visión del empresario tradicional y de la academia es que, de alguna manera, en Venezuela sí se viene cumpliendo con la dimensión interna de la RSE. Por el contrario, el representante del sector laboral considera que se está muy lejos de los estándares internacionales y lo que establecen como marco de acción instituciones como Naciones Unidas

Finalmente, aparece una nueva concepción empresarial, basada en un esquema económico socialista, que cree en un concepto diferente, al que hemos tenido hasta ahora, de desarrollo social, empresarial y de relaciones obrero-patronales, considerando que debe surgir un cambio de paradigma.

CONCLUSIONES

La presente investigación se realizó con un objetivo clave: analizar los diferentes enfoques vinculados al desarrollo de la dimensión interna de la Responsabilidad Social Empresarial en Venezuela para el período 2000-2005 a partir de diferentes fuentes de recolección de datos, partiendo de la siguiente pregunta de investigación: ***¿Cuáles son los enfoques vinculados al desarrollo de la dimensión interna de RSE en Venezuela, tomando como referencia el período 2000-2005?***

El desarrollo de dicho trabajo, permitió conocer a profundidad el tema de la Responsabilidad Social Empresarial, las normativas internacionales, el determinante rol que cumple dentro de este mundo globalizado y la importancia que tiene no sólo para hacer las empresas más competitivas, sino además, por lo el nivel del compromiso voluntario que la RSE genera con los trabajadores y con las comunidades, con miras a ayudarles a alcanzar un mejoramiento continuo de la calidad de vida.

A la luz de los análisis documentales, así como de las entrevistas realizadas a especialistas en diferentes áreas del ámbito empresarial, laboral y académico, puede señalarse que la práctica de la Responsabilidad Social Empresarial en el país, específicamente en su dimensión interna, se encuentra bastante alejada de los estándares y normas internacionales que se han establecido como marco de referencia para este tema.

Hasta el momento, la Responsabilidad Social Empresarial en su dimensión interna, ha sido enfocada y aplicada de una manera bastante tradicional, entendiendo por ello, el mantenimiento de beneficios como por ejemplo, pólizas colectivas de prestación de servicios de salud, becas para estudios, ayudas escolares, etc., pero no se observan componentes novedosos de compensación y promoción de derechos humanos.

Las corporaciones multinacionales cumplen con las directrices que imponen sus casas matrices, como es el caso de Laboratorios Novartis (Basilea, Suiza) y Banco de Venezuela Grupo Santander (Santander, España). En el caso de las empresas nacionales, sólo las grandes corporaciones son pioneras en materia de Responsabilidad Social Empresarial, como es el caso de Banesco, CANTV, Electricidad de Caracas, PDVSA y Empresas Polar. Estas empresas han desarrollado programas y convenios, a través de la contratación colectiva, que exceden el marco legal y se orientan a mejorar la calidad de vida de los trabajadores y sus familiares, sin embargo no es un comportamiento generalizado en el sector de empresas nacionales.

Se puede afirmar entonces, que la mayoría de los esfuerzos que realizan actualmente las empresas, se orientan sobretudo a la Responsabilidad Social Empresarial en su dimensión externa, lo cual queda evidenciado en los balances e informes sociales que han sido presentados en el desarrollo de este trabajo.

Existen dos elementos que de alguna manera impactan negativamente el desarrollo de programas sociales voluntarios hacia los trabajadores y son, por una parte, el temor de las empresas a que nuevos beneficios puedan ser considerados como parte del salario, y por otro lado, que las discusiones de contratación colectiva, escenario clave para el diálogo empleador-trabajador, están paralizadas desde hace varios años.

Otro punto importante a considerar, y que de alguna manera ha influenciado en mejoras en las condiciones laborales para los trabajadores, ha sido que el Estado, desde el año 2000 hasta la fecha (y lo mantienen como política permanente), ha venido actuando como un ente regulador, coercitivo y disciplinario para que las empresas cumplan con el marco legal, como es el caso de leyes vinculadas con las condiciones de seguridad y medio ambiente de trabajo, sobre alimentación de los trabajadores, solvencia laboral e incorporación de personas con discapacidad, que ha obligado a las empresas a prestar mayor atención e invertir en recursos humanos y financieros, para poder responder a las distintas normativas vigentes. Estas leyes, sin duda, han traído mejoras y debe reconocerse que muchas de las empresas venezolanas no atendían a cabalidad las condiciones laborales, las enfermedades profesionales, los accidentes de trabajo, la alimentación de los trabajadores, entre otros sucesos.

Desde el año 2000, las empresas han sido prácticamente obligadas a asumir nuevas responsabilidades laborales, sobre todo en el área de salud de los trabajadores y en el medio ambiente de trabajo. Este necesario cumplimiento de las legislaciones actuales en materia laboral, restringen, por supuesto, el desarrollo de la dimensión interna de la Responsabilidad Social Empresarial vista como un compromiso voluntario, ya que las posibilidades financieras de ejecutar acciones más allá de la ley, se ven limitadas en la mayoría de las empresas que integran el sector empresarial venezolano.

Ello también explica, el porque la mayoría de los programas en materia de Responsabilidad Social Empresarial se conciben para ser aplicados a la dimensión externa, hacia las comunidades, destacando el apoyo en cuanto a medio ambiente, educación y cultura. Definitivamente, estos aportes a la comunidad contribuyen con el desarrollo integral de la sociedad, pero también es elemental contar con trabajadores bien remunerados y con beneficios importantes para ellos y sus familias, dado que esas condiciones generarán un buen ambiente de trabajo y el crecimiento de la empresa.

Dentro del reciente proceso venezolano analizado, Alianza Social de Venamcham, ha sido y sigue siendo, una de las principales iniciativas encargada de promover y crear conciencia en las empresas privadas, públicas y en la sociedad civil acerca de las nuevas tendencias y avances que tiene la Responsabilidad Social Empresarial a nivel nacional e internacional; sin duda, ha agrupado empresas interesadas en el comportamiento socialmente responsable, demostrando el nivel de existencia de las mismas a través de publicaciones y organización de simposios anuales, lo que significa que las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en Venezuela (sobre todo hacia la dimensión externa), han evolucionado y han sido ejecutadas de manera eficiente, pero aún queda mucho trabajo por hacer, particularmente con la dimensión interna y por supuesto, sin obviar la situación del país y el contexto económico, político y social en que se desenvuelve actualmente en el país.

Por su parte, para inicios del año 2009, la Organización Internacional para la Normalización (ISO) publicará la guía ISO 26.000 para la Responsabilidad Social. Ésta será adecuada a todas las empresas sin importar su tamaño y a la vez, será una norma no certificable y de total uso voluntario. En Venezuela, FEDECAMARAS y

FONDONORMA representan al país ante la discusión de la ISO y unen esfuerzos actuando por parte del sector privado. Gracias a esto, las empresas venezolanas comienzan a conocerla y seguramente será establecida con la ayuda de consultores y especialistas en el área. Esta guía facilitará también la comprensión y orientación de las empresas hacia prácticas de responsabilidad social hacia los trabajadores.

Ahora bien, enfocándose específicamente en la relación entre las Relaciones Industriales y la Responsabilidad Social Empresarial, se considera que están íntimamente ligadas y van de la mano, no sólo porque la dimensión interna compete al departamento de Recursos Humanos y pudiera ser la unidad que coordine los programas de Responsabilidad Social Empresarial, sino porque también, tal y como lo plantea uno de los entrevistados, se trata de “dos caras de una misma moneda. El centro de ambas es la gente, su entorno, su hábitat, su desarrollo sustentable” y definitivamente, los industriólogos son el enlace entre los empresarios y los trabajadores.

Finalmente, es pertinente resaltar, que ante la conformación de un Estado socialista a través de la reforma constitucional que se encuentra actualmente en discusión, se presentan escenarios de alta incertidumbre en cuanto a la existencia o no de la libertad económica y de la empresa privada. Los proyectos de Responsabilidad Social Empresarial seguirán siendo esenciales para la clase trabajadora y sus familias, pero se desconoce dentro de qué marco serán establecidos, por lo que los actores que entren en la dinámica empresa-trabajadores deberán buscar las estrategias y los caminos para mantenerla, desarrollarla y de ser posible, orientarla al cumplimiento de los estándares internacionales.

RECOMENDACIONES

El trabajo realizado ha permitido conocer la situación de la Responsabilidad Social Empresarial en Venezuela en su dimensión interna, tanto en lo relativo a las prácticas que se llevan a cabo en los diferentes sectores industriales y de servicios, así como en relación a la visión que de este tema tienen representantes empresariales, sindicales y del sector académico.

Aunque cada uno destaca puntos distintos, de acuerdo a la opinión que han podido desarrollar en sus diferentes campos de acción, todos coinciden en la importancia de mantener y desarrollar la RSE como un compromiso que le compete a todos: Estado, empresarios, trabajadores y comunidades.

Se considera que este tema debe estar en permanente revisión, desarrollo y de actualización, acorde a las necesidades de la población trabajadora venezolana, ofreciendo un aporte al país, más allá de los cambios políticos y sociales que se puedan producir en estos tiempos de alta incertidumbre.

Por todo lo anterior, se plantea el siguiente cuerpo de recomendaciones:

- Al Sector Universitario: incluir, dentro del pensum de estudios de todas las carreras, materias de Responsabilidad Social Empresarial como eje transversal, de manera de motivar y sensibilizar a estudiantes y profesores sobre el tema. Los profesores podrían igualmente estimular a los estudiantes a investigar a través de tesis o pasantías.



- A las ONG's que trabajan y promueven la RSE: continuar con la realización de eventos sobre RSE y en lo posible, dar condiciones especiales de pago a estudiantes interesados en el tema y que puedan ver esta área como oportunidad de desarrollo profesional y contribución social y así mismo, incluir en sus eventos y jornadas, más información acerca de la dimensión interna de la RSE para divulgar las tendencias nacionales e internacionales en la ejecución actual de esta práctica.
- A los estudiantes de todas las carreras: incluir foros acerca del tema en las Jornadas anuales de las escuelas, ofreciendo oportunidades de participación a empresarios y trabajadores con experiencia en el tema.
- Al público interesado: continuar la investigación de la información que se genera a través de los reportes y balances sociales anuales, publicados por empresas privadas y públicas, ya que esta práctica es dinámica y progresiva y se requiere estar actualizado en el conocimiento de los avances, logros, nuevos programas y nuevas normas que se establecen a nivel nacional e internacional.
- A los profesores y especialistas en el tema de la RSE: dada la existencia de la Ley de Servicio Social Comunitario que establece para los estudiantes que culminen sus estudios de bachillerato y a estudiantes universitarios la obligación de cumplir con horas en obras sociales, ofrecer charlas en las que se les pueda orientar acerca de cómo realizar una labor social efectiva y de ser posible, coadyuvar como tutores cuando ellos quieran realizar algún trabajo sobre el tema.
- A los industriólogos: incentivar y fomentar en los gerentes y directivos de las organizaciones donde ejerzan la carrera, la voluntad de desarrollar la buena práctica de la dimensión interna de la Responsabilidad Social Empresarial, creando conciencia del valor agregado y su retribución, generando un ambiente laboral satisfactorio, de mayor rendimiento y estímulo por parte de los trabajadores y empleados, que se traduce en un incremento de la productividad y el sentido de compromiso. De igual manera, ser innovadores y partícipes de los



proyectos que en este tema elabore la empresa, aportando información actualizada para un mejor desempeño.

- A todos los sectores mencionados en actividades conjuntas: ante los posibles cambios que puedan presentarse en los ámbitos político y social del país, sería conveniente que el sector empresarial, tal como lo señala uno de los entrevistados, desarrollara estrategias conjuntas de participación de investigación social de campo, orientada a investigar las necesidades de las comunidades, a fin de lograr mantener presencia y lograr que la RSE se acerque cada vez más a lo que los organismos internacionales y el mundo global está haciendo, para lograr un mundo más humano y orientado a mejorar la calidad de vida de los trabajadores y de las comunidades en general.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Balestrini, Mirian (2002). Estudios Documentales, Teóricos, Análisis de Discurso y las Historias de Vida: Una Propuesta Metodológica para la Elaboración de sus Proyectos. (Primera Edición). Caracas: Consultores Asociados.
- Banco de Venezuela Grupo Santander. Memoria de Responsabilidad Social Corporativa. 2003.
- Banco de Venezuela Grupo Santander. Memoria de Sostenibilidad. 2005.
- Banesco Banco Universal. Balance Social, Acumulado. 1998-2006.
- Brumm, James y otros. (2001). Responsabilidad Social Empresarial en las Américas. Caracas, Venezuela: PDVSA CIED-FONCIED.
- C.A. Cigarrera Bigott. Balance Social. Reporte 2003-2004.
- C.A. Cigarrera Bigott. Balance Social. Reporte 2004-2005.
- CANTV. Nuestro Compromiso Social. 2005.
- Centro Internacional de Formación de la OIT (2004). Working Papers (Documentos de Trabajo): La Responsabilidad Social de las Empresas y su Contribución al Desarrollo Local.



-
-
- Coca-Cola Femsa de Venezuela. Nuestra Responsabilidad Social. 2005.
 - Conceptos Básicos e Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial: RSE Manual de Apoyo para Periodistas. Cedice, Instituto Ethos, Rede Ethos de Jornalistas y Forum Empresa. Caracas, Venezuela 2005
 - CVG Edelca. Memoria Social. 2003.
 - Diálogo social, empleo y productividad. (2005). Gestión Humana, la estrategia clave. (No.20), 50 páginas
 - Groupe Casino-Cativen. Balance de Responsabilidad Social. 2003.
 - Groupe Casino-Cativen. Balance de Responsabilidad Social. 2004.
 - Good Business Sense: Social Responsibility.(2004) Business. (No 258). 98 páginas
 - Guédez, Víctor. (2006). Ética y Práctica de la Responsabilidad Social Empresarial: El Aporte de la Empresa al Capital Social. Caracas, Venezuela: Editorial Planeta.
 - Hernández, R; Fernández, C & Baptista, P. (1997). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill.
 - Herrera-Vaillant, Antonio. (2000). Responsabilidad Social en Acción. Caracas: Alianza Social-Venamcham.
 - Libro Verde de la Comisión de las Comunidades Europeas. Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. Bruselas: 18 de julio de 2001.



-
-
- Marín, Antonio Lucas (1994). Sociología para la Empresa. México: Editorial McGraw-Hill.
 - Mata, Andrés y otros. (2003). Responsabilidad Social Empresarial en las Américas. Caracas, Venezuela: Alianza Social VenAmCham.
 - Méndez Rivas, Charo (2004). Responsabilidad Social de Empresarios y Empresas en Venezuela durante el siglo XX. Caracas: Edición Strategos Consultores.
 - Norma ISO 26000, Borrador de Trabajo, Pág. 7. 23 de julio de 2007.
 - Norma ISO 2600: Guía sobre la responsabilidad social.
http://isotc.iso.org/livelink/livelink/5687802/021-JUNIO_2006
[Norma_ISO_26000.doc?func=doc.Fetch&nodeid=5687802](http://isotc.iso.org/livelink/livelink/5687802/021-JUNIO_2006/Norma_ISO_26000.doc?func=doc.Fetch&nodeid=5687802)
 - Novartis de Venezuela S.A. Balance Social. 2004.
 - PDVSA. Balance Social. 2000.
 - Petrozuata. Reporte Responsabilidad Social. 2004.
 - Responsabilidad Social en la Empresa (2004). Dinero. (No. 181), 74 páginas
 - Edición Especial: Responsabilidad Social Empresarial. (2006). Alianza Social-Venamcham. 64 páginas.
 - Rodríguez, Alberto. (2005). Cómo hacer Responsabilidad social Empresarial para la gente: Manual para la Gerencia. Caracas, Venezuela: Publicaciones UCAB-Fundación Konrad Adenauer Stiftung.
 - Samuelson, P; Nordhaus, W. (2003). Economía. (Decimoséptima Edición). Madrid: McGraw-Hill.



- Schaeffler, Klaus. (2003). Pobreza y Responsabilidad Social del Empresario: Un Modelo de Gestión que agrega valor y crea capital social en beneficio de la comunidad. Caracas, Venezuela: Fundación Konrad Adenauer Stiftung.
- Special Edition. Corporate Social Responsibility (2006). Business. (No.277), 124 páginas.
- Urquijo, José Ignacio (2001). Teoría de las Relaciones Industriales De Cara al Siglo XXI. (Tercera Edición). Caracas: Publicaciones UCAB.

X. MATERIAL ELECTRÓNICO

- Alonso, Victoria. (2006). Documento de Proyecto: Avances en la Discusión sobre la ISO 26000 en América Latina: Antecedentes para apoyar el proceso ISO en la región. (Homepage). Consultado el día 20 de noviembre de 2006 de la World Wide Web:
<http://www.cepal.org/publicaciones/xml/8/26888/LCW-87.pdf>
- Bestratén, M; Pujol, L. (Sin fecha). Responsabilidad Social en las Empresas. (Homepage). Consultado el día 11 de septiembre de 2006 de la World Wide Web: <http://www.rrppnet.com.ar/rse.htm>
- Capítulo III. Técnicas de Análisis. Consultado el día 22 de abril de 2007 de la World Wide Web: http://es.geocities.com/cibercero/teg/capitulo_tres.htm
- El Centro de la OCDE en México, para América Latina. (Homepage). Consultado el día 14 de septiembre de 2006 de las World Wide Web: http://www.oecd.org/pages/0,3417,es_36288966_36288120_1_1_1_1_1,00.html
- El Trabajo Decente es fundamental para el progreso social. Consultado el día 25 de julio de 2007 de la World Wide Web: <http://www.ilo.org/public/spanish/decent.htm>



- Guía del Pacto Global: una forma práctica para implementar los nueve principios de la Gestión Empresarial, OIT, CEPAL, UND Argentina 27 de septiembre de 2004. Consultado el día 30 de julio de 2007. http://www.unglobalcompact.org/Languages/spanish/sp_guiadelpg.pdf
- Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE). (Homepage). Consultado el día 16 de octubre de 2006 de la World Wide Web: <http://www.iarse.org/site/modules.php?name=News&file=article&sid=212>
- International Industrial Relations Association (IIRA). First IIRA World Congress. (Homepage). Consultado el día 6 de agosto de 2007 de la World Wide Web: <http://www.ilo.org/public/english/iira/congresses/world/1.htm>
- Norma ISO 2600: Guía sobre la responsabilidad social. Consultado el día 03 de agosto de 2007 de la World Wide Web: http://isotc.iso.org/livelink/livelink/5687802/021-JUNIO_2006_Norma_ISO_26000.doc?func=doc.Fetch&nodeid=5687802
- Pacto Mundial (Global Compact): España. (Homepage). Consultado el día 5 de septiembre de 2006 de la World Wide Web: <http://www.pactomundial.org/index.asp>
- United Nations Global Compact. (Homepage). Consultado el día 3 de agosto de 2006 de la World Wide Web: <http://www.unglobalcompact.org>
- Vielma, Yacelin. (Sin fecha). Constitución del Comité de Seguridad y Salud Laboral. (Homepage). Consultado el día 30 de julio de 2006 de la World Wide Web: http://www.venamcham.org/Zip/lopcymat_yacelin2.pdf



ANEXO A

LISTADO DE PUBLICACIONES ACERCA DEL TEMA DE RSE

PUBLICACIÓN
RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS AMÉRICAS (PDVSA-2001)
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS AMÉRICAS (ALIANZA SOCIAL VENAMCHAM-2003)
POBREZA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL EMPRESARIO: UN MODELO DE GESTIÓN QUE AGREGA VALOR Y CREA CAPITAL SOCIAL EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD (SCHAEFFLER, KLAUS-2003)
GOOD BUSINESS SENSE: SOCIAL RESPONSIBILITY (REVISTA BUSINESS-2004)
RESPONSABILIDAD SOCIAL DE EMPRESARIOS Y EMPRESAS EN VENEZUELA DURANTE EL SIGLO XX (CHARO MÉNDEZ-2004)
RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA (REVISTA DINERO-2004)



CÓMO HACER RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA LA
GENTE: MANUAL PARA LA GERENCIA
(ALBERTO RODRÍGUEZ-2005)

RESPONSABILIDAD SOCIAL-EMPRESARIAL EN ACCIÓN
(ALIANZA SOCIAL VENAMCHAM-2005)

GESTIÓN HUMANA LA ESTRATEGIA CLAVE: DIÁLOGO SOCIAL,
EMPLEO Y PRODUCTIVIDAD
(ASOCIACIÓN VENEZOLANA DE GESTIÓN HUMANA-2005)

CONCEPTOS BÁSICOS E INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
EMPRESARIAL: MANUAL DE APOYO PARA PERIODISTAS
(CEDICE, INSTITUTO ETHOS, REDE ETHOS DE JORNALISTAS, FORUM
EMPRESA-2005)

ÉTICA Y PRÁCTICA DEL A RESPOSANBILIDAD OCIAL EMPRESARIAL:
EL APORTE DE LA EMPRESA AL CAPITAL SOCIAL
(VÍCTOR GUÉDEZ-2005)



ANEXO B
LISTADO DE EVENTOS ACERCA DEL TEMA DE RSE

ORGANIZACIÓN	EVENTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	PROGRAMAS DE EVENTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
ASOCIACIÓN VENEZOLANA DE GESTIÓN HUMANA (ANTIGUA ANRI)	I JORNADAS: RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (MAYO 2006).	• Qué entendemos por Responsabilidad Social? Terminología. • La RSE como una nueva estrategia de negocios a nivel nacional e internacional. • Programa de empleo con soporte “Creando Independencia”. • Las fundaciones y la Responsabilidad Social Empresarial. • El marco legal de la Responsabilidad Social en Venezuela: La LOPCYMAT, las EPS y las cooperativas. • La Responsabilidad Social Empresarial como tema estratégico en el manejo del talento: La visión del empresariado. • Desempeño social y el rol de Recursos Humanos. • Diseño de un proyecto de Responsabilidad Social en la práctica: Técnicas y Herramientas. • Talleres prácticos: Soluciones de casos.



ALIANZA SOCIAL VENAMCHAM (CÁMARA VENEZOLANO-AMERICANA DE INDUSTRIA Y COMERCIO)	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: UNA VENTAJA COMPETITIVA (SEPTIEMBRE 2000).	• El nuevo paradigma de la Responsabilidad Social. • Responsabilidad Social: para qué y para quién? • El ejercicio de la Responsabilidad Social. • Beneficios del ejercicio de la Responsabilidad Social. • Articulación de la Responsabilidad Social con los planes / metas / productos y servicios de las empresas. • La medición de impacto.
ALIANZA SOCIAL VENAMCHAM (CÁMARA VENEZOLANO-AMERICANA DE INDUSTRIA Y COMERCIO)	ALIANZA ESTRATÉGICAS Y NEGOCIACIÓN, UNA CONEXIÓN PARA EL CAMBIO (MAYO 2001).	• La Alianza como proceso: ✓ Discutir naciones de alianzas y compartir herramientas concretas. ✓ Aumentar la percepción sobre el paradigma implícito en las alianzas. ✓ Mejorar las destrezas personales y grupales para establecimiento de alianzas. • La negociación como herramienta. Orientar contenidos sobre el manejo de las negociaciones y su marco analítico. • Desarrollar capacidades para el manejo de procesos de negociación.



ALIANZA SOCIAL VENAMCHAM (CÁMARA VENEZOLANO-AMERICANA DE INDUSTRIA Y COMERCIO)	LA ÉTICA: FUNDAMENTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y DE CONVIVENCIA, UNA PERSPECTIVA EMPRESARIAL (OCTUBRE 2003).	• Ética y Espíritu Empresarial Responsabilidad.
ALIANZA SOCIAL VENAMCHAM (CÁMARA VENEZOLANO-AMERICANA DE INDUSTRIA Y COMERCIO)	PERSPECTIVAS SOCIALES 2004: RESPONSABILIDAD SOCIAL EN ACCIÓN (MARZO 2004).	• Sociedad Civil. • La nutrición de los venezolanos en la encrucijada: un reto para todos. • Perspectivas económicas: Una Venezuela posible. • La microempresa: una oportunidad de negocio. • Ciudadanía. • Participación y construcción de una nueva sociedad.
ALIANZA SOCIAL VENAMCHAM (CÁMARA VENEZOLANO-AMERICANA DE INDUSTRIA Y COMERCIO)	PERSPECTIVAS SOCIALES 2005: RESPONSABILIDAD SOCIAL EN ACCIÓN (MARZO 2005).	• Un nuevo paradigma social en tiempos borascosos. • Cambios socio-económicos de los venezolanos. Historia y perspectivas. • Oportunidad en el segmento venezolano de consumidores de bajos ingresos. • Global Compact-Pacto Global. • Sector privado y derechos humanos. • Estrategias de desarrollo: microempresas.



ANEXO C
LISTADO DE REPORTES CORPORATIVOS DE RSE

BALANCE / INFORME SOCIAL
PDVSA (2000)
BANCO DE VENEZUELA GRUPO SANTANDER (2003)
CIGARRERA BIGOTT (2003-2004)
CVG EDELCA (2003)
GROUPE CASINO-CATIVEN (2003)
GROUPE CASINO-CATIVEN (2004)
NOVARTIS (2004)
PETROZUATA (2004)
CIGARRERA BIGOTT (2004-2005)
CANTV (2005)



COCA-COLA FEMSA DE VENEZUELA (2005)
BANCO DE VENEZUELA GRUPO SANTANDER (2005)
BANESCO BANCO UNIVERSAL (ACUMULADO 1998-2006)



ANEXO D

AGENDA DE ENTREVISTA UTILIZADA

**AGENDA ENTREVISTA: ENFOQUES VINCULADOS AL DESARROLLO DE
LA DIMENSIÓN INTERNA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN
VENEZUELA PARA EL PERÍODO 2000-2005**

1. ¿Qué opinión le merece el desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial en Venezuela?
2. ¿Cómo cree usted que ha sido el enfoque de la Responsabilidad Social Empresarial hacia los trabajadores y empleados?
3. ¿Desde el año 2000 hasta la actualidad, cuál cree usted que ha sido la posición de los trabajadores y empresarios?
4. ¿Cree usted que actualmente existen tendencias de vanguardia, discusiones, directrices internacionales que en Venezuela no se están dando? ¿Por qué?
5. ¿Cómo usted proyecta la Responsabilidad Empresarial en Venezuela?
6. ¿Piensa usted que la Responsabilidad Social Empresarial y las Relaciones Industriales están íntimamente ligadas? Desde su punto de vista, una incorpora a la otra?



ANEXO E
PERFIL DE ENTREVISTADOS

ENTREVISTADO	PERFIL
FRANCISCO MACHADO	Lic. en Psicología, egresado de la UCAB. Ex-Gerente General de RRHH en INTEVEP, S.A., Ex-Gerente de Planificación y Organización de PDVSA, Ex-Gerente Ejecutivo de Recursos Humanos de la ELECTRICIDAD DE CARACAS y actualmente Director General del Grupo HUMANET, dándole asesoría y solución en Recursos Humanos a un grupo importante de Empresas en Venezuela y Panamá.
MARGARITA MÉNDEZ	Lic. en Relaciones Industriales, egresada de la UCAB con Maestría en Gerencia de Programas Sociales. Consultor Nacional e Internacional con experiencia en Asesoría y Gerencia de Fundaciones, Instituciones del Tercer Sector, Asesoría de RSE a ODS y Proyectos Sociales, Ex-Vice-Presidente Ejecutivo EDUCREDITO A.C., Ex-Gerente General de Fundación Mendoza, Ex-Secretaria Ejecutiva de la Federación Venezolana de Fundaciones Privadas-FVFP, actual Director Ejecutivo de Alianza Social VENAMCHAM.



JOSÉ NARANJO	Lic. en Relaciones Industriales, egresado de la UCAB. Egresado como Industrie Kauffman (Bsc en Administración Industrial). Post Grado en Desarrollo Organizacional. Amplia y progresiva experiencia en el sector privado de la economía (manufactura, servicios), y en el sector público. Profesor en la Escuela de Ciencias Sociales, mención Relaciones Industriales. Profesor en convenio UNEXPO / ORGANIZACIÓN PITAGORAS en Barquisimeto. Edo Lara.
CARLOS NAVARRO	Lic. En Relaciones Industriales, egresado de la UCAB. Miembro del Consejo Directivo en el Centro Latinoamericano para el Desarrollo, la Integración y la Cooperación (CELADIC) y del Instituto Nacional de Estudios Sociales (INES). Caracas- Venezuela, Ex-Miembro del Comité Confederal de la Confederación Mundial del Trabajo (CMT). Bruselas- Bélgica, Profesor de la Cátedra de “Organización y Relaciones Obrero-Patronales” en la Escuela de Ciencias Sociales de la UCAB y Profesor de la Cátedra de “Instrumentos científicos para el análisis de los conflictos obrero-patronales” en el Post-Grado de Derecho del Trabajo de la UCV.



DAVID PEÑALVER	Relacionista, Publicista y Locutor. Consultor y Asesor Comunicacional, de Imagen y Relaciones Institucionales. Productor y Moderador de Radio y TV- Instructor de Liderazgo, Proyección de Imagen, Oratoria y Producción en TV, Radio y Prensa. Director Ejecutivo y Vicepresidente de Promoción y Desarrollo Empresarial de la Confederación de Empresarios Socialistas de Venezuela, CONSEVEN (Fundador) y de la Confederación de Agricultores y Ganaderos de Venezuela, CONFAGAN.
PERLA PUTERMAN	Ing. Industrial, egresada de la UCAB. Miembro experto del WG de la ISO (Organización internacional para la normalización) de Responsabilidad Social. Persona contacto de América para los países en desarrollo, miembro del Grupo asesor del sector Industria, miembro experto del WG espejo, de FONDONORMA de Responsabilidad Social, miembro experto del WG 14 Customer Satisfaction de la ISO (Organización internacional para la normalización) del COMITÉ 176 de Gestión de la calidad, miembro del CT23 Comité de Calidad de Fondonorma. (Comité espejo del TC 176 de la ISO), miembro experto del Comité 176 (Calidad) de la ISO, actual Presidenta de la Comisión de Responsabilidad Social de FEDECAMARAS Organismo sin fines de lucro que agrupa las Cámaras de la industria y el comercio en Venezuela y asesora al Presidente en materia de Responsabilidad Social.

ANEXO F

ENTREVISTAS TRANSCRITAS

TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA: LIC. CARLOS NAVARRO

1. ¿Qué opinión le merece el desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial en Venezuela?

“En términos generales, la tendencia del empresariado venezolano ante la Responsabilidad Social ante sus trabajadores y ante la comunidad yo la dividiría en dos etapas históricas:

Una desde 1999 hacia este tiempo y otra desde 1999 hasta el Cacique Guaicaipuro. El movimiento empresarial venezolano ha sido en toda su historia un movimiento poco creativo, poco solidario, despreocupado, por ejemplo: por la seguridad social, por las condiciones del medioambiente del trabajo y esto no es una retórica de izquierda o que quiere ser revolucionaria, esto está en los números. Si nosotros asumimos, por ejemplo: 3 temas; salario, empleo y Seguridad Social. Y fundamentalmente desde el año 1958 a 1999, el salario mínimo se aumentó sólo en dos ocasiones, una a 9.000 Bs. y la otra a 12.000 bs. Mensuales. Todo lo que se refiere al tema del empleo, éste estaba en las condiciones más precarias. Y la Seguridad Social existía prácticamente la que venía del sector público, que por cierto era muy tardía y muy mala. Entonces si a eso le agregamos las condiciones del medioambiente de trabajo, nunca fue preocupación ¿Por que ahora el empresariado está aparentemente más preocupado? por el sentido sancionatorio, por el terror, miedo y por la persecución que el Gobierno está ejerciendo en ese sector tan importante como es el sector empresarial. Entonces, es Responsabilidad Social más que una actitud de compromiso, solidaridad, es más bien una reacción de miedo por la sanción y eso se observa en todos los sectores. Si uno va al sector comercio, que es uno de los más explotadores, que pone a trabajar a la gente 16 horas y le paga 8, y normalmente no le paga ni horas extras ni los fines de semana. Por supuesto ahora está asustada por lo de las 6 horas diarias. Si vamos al sector de la vigilancia privada, en la pequeña y media empresa, no había ningún concepto de responsabilidad o de corresponsabilidad con las condiciones de vida y de trabajo de los

trabajadores y mucho menos con las comunidades que estaban alrededor de la empresa. Salvo raras excepciones, en el período democrático, que fueron grandes fundaciones de grandes corporaciones como fue la Fundación Mendoza que se dedicó entre otras cosas a dar atención médica a bajos costos, como por ejemplo: el Hospital Ortopédico Infantil, esa fue una iniciativa que se dio antes del año 2000 y efectivamente avanzó muchísimo en eso. Algunas iniciativas de la Fundación Cisneros, no muchas, La Fundación Cisneros tiene un programa mucho más grande, tiene FUNDA VENEZUELA. pero con toda la red de propiedades que tiene el Grupo Cisneros alrededor de América Latina y algunas empresas estimuladas por VENAMCHAM en el último período. Pero Ahora, insisto, el indicador que hace que haya un mínimo de Responsabilidad Social por parte de los empleadores es por la amenaza de la sanción, la amenaza del Seguro Social, la amenaza de la Solvencia Laboral, la amenaza del SENIAT, la amenaza de la LOPCYMAT; la amenaza de las condiciones de INPSASEL. Las amenazas, es lo que ha hecho, no que se haya despertado, no por conciencia o por impulso natural, sino que el sector empleador se ve obligado a tener obligado un mínimo de Responsabilidad Social.

En mi opinión, no ha existido en Venezuela una política privada de Responsabilidad Social Empresarial, muchísimo menos estrategias de programas de Responsabilidad Social, no hay cultura, no hay tradición, no ha formado parte de los objetivos de los empleadores tradicionales de este país. Ha sido la amenaza, la sanción, es lo que ha obligado al sector empresarial a tener un poco de más conciencia, Por ejemplo: el sector empleador nunca se preocupó por el desarrollo del cooperativismo, más allá de que el cooperativismo hoy está desvirtuado, que hoy tienen un sentido mercantilista, que son un instrumento buscadas por los grandes negociadores del Gobierno para hacer mucho dinero ahora el mundo empresarial atiende a las cooperativas, pero...¿Por qué atiende a las cooperativas? ¿Por que para obtener préstamos bancarios se necesita que parte de ese dinero, parte vaya dirigido a las cooperativas? Si van a ser contratistas del Gobierno, necesitan que parte de esos contratos vayan dirigido a las cooperativas; es decir, el Gobierno obliga a aquellos que va ayudar con subsidios, con contratos, obliga a tener relación con cooperativas, que por cierto, la mayoría de éstos están formadas por los hijos de los dueños que terminan constituyendo una empresa por un millón de bolívares, y con contratos con el gobierno por más de 3.000 millones de bolívares. Entonces, no es

un estado de conciencia, no es un compromiso social, no es un estado de conciencia natural del empresariado comprometido con el futuro del país, no hoy la Responsabilidad Social es una reacción natural, ante un Estado que está detrás de él para que cumpla con las normas y sus deberes. Por eso, la palabra Responsabilidad Social per se, tiene que ser analizada. Yo les sugiero a Uds. ¿Responsabilidad Social es lo que ha obligado a los empresarios a responder a las preocupaciones de la sociedad y de las comunidades o es el miedo a ser sancionado? Porque la Responsabilidad Social, implica un compromiso, un estado de conciencia, ciertos niveles de solidaridad. Aquí lo que se da es un estado de reacción de que pudieran ser sancionados. Entonces el término para reconocer el compromiso del empresario con los trabajadores y con la sociedad quizás sea la Responsabilidad Social pero en términos epistemológicos a lo mejor es otra por el temor a ser sancionados a lo mejor es otra. Quizás me venga en el transcurso de la entrevista, pero no es la Responsabilidad Social conocida tradicionalmente no sólo por los programas que lleva la OIT, por lo la experiencia que se ha desarrollado Europa en materia de Responsabilidad Social. En Europa, el empresariado tiene dentro de sus políticas organizacionales y empresariales, departamentos de Responsabilidad Social, que están vinculados con la salud, educación, condiciones de vida, vivienda y seguridad social. Es una tradición entonces los empresarios tienen políticas de inversión, comercialización, diversificación, actualización tecnológica, Responsabilidad Social aparte de su propuesta. No es el caso de Venezuela”

Pregunta: “usted cree entonces que la concepción que se tiene en Venezuela de la Responsabilidad Social Empresarial ¿es un problema cultural o es producto de la situación país o la actuación que está teniendo el Gobierno?”

“Nunca el empresariado se ha preocupado por sus trabajadores, no ha sido política empresarial. De hecho yo siempre lo decía, cuando se hablaba de aumento salarial los empresarios decían que iban a quebrar. Después de un estudio estadístico y cuantitativo donde se ve que el costo del salario en el sector servicio es sólo del 12%, el resto de los sectores era solo del 8% del costo total, de manera que podían a aumentar los salarios 3 ó 4 veces más que no afectaba los ingresos de la empresa. Nunca tuvo como elemento competitivo a nivel internacional las condiciones laborales de sus trabajadores. Ellos decían, mientras menos salario, más ganancia, que hoy en términos de la globalización

no es una variable que estimule la competitividad. Todo lo contrario, buenas condiciones de trabajo, buenas condiciones de vida, políticas de estímulo de alto desarrollo, y eso no es precisamente lo que había. Por eso creo que por parte del empresario no había compromiso por la Responsabilidad Social Empresarial, pero el Estado tampoco lo obligaba, y eso hace la diferencia. El Estado ahora está obligando. De hecho cuando ves el sistema sancionatorio y de normas para aquellos que violen las normas, las leyes, hasta ayer, las multas eran irrisorias cuando se las cobraban. Entonces es posible que sea un problema cultural. Por eso que en el caso venezolano el término de Responsabilidad Social no aplica, pues la respuesta del empresariado es por miedo a la sanción.”

2. ¿Cómo cree usted que ha sido el enfoque de la RSE hacia los trabajadores y empleados?

“Bueno creo que de alguna manera ya la respondí. En la primera parte no hubo compromiso del empresariado por la Responsabilidad Social con sus trabajadores y con su entorno. No hay grandes ejemplos para explicarlos. Por decirlo de alguna manera, en La Vega había una gran empresa de cementos de la familia Mendoza. Como eso contaminaba toda La Vega, bueno eso lo resolvieron con 3 escuelas. Y no había un Estado que los obligara a quitar esos hornos que contaminaban toda La Vega y a su población, que era bastante. Y así hay muchos ejemplos. La Responsabilidad Social Empresarial, nunca formó parte de la tradición y la cultura del empleador venezolano. Hoy está respondiendo por miedo a la sanción.”

3. ¿Desde el año 2000 hasta la actualidad, cuál cree usted que ha sido la posición de los trabajadores y empresarios?

“Los empresarios por medio a la sanción, responden socialmente y los trabajadores que nunca se esperaban esa respuesta simplemente la reciben y se la aprovechan.”

Pregunta: “¿Y Considera que los trabajadores exigen ahora más porque tienen el apoyo del Gobierno, del Estado venezolano?”

“Aquí se puede complicar la respuesta porque hoy, los trabajadores organizados sindicalmente, sienten al régimen como un adversario, como un enemigo que no los deja desarrollar sus derechos y sus reivindicaciones. No pueden hacer discusiones de contrato colectivo, los empleados públicos no pueden hacer asambleas, no hay derecho a la huelga, el Ministerio del Trabajo y las instancias legales que tienen que ver con el trabajo son sectarias, son excluyentes. No es fácil entonces que los trabajadores se sientan apoyados por el Estado para que presione al empresariado para que cumpla con sus obligaciones de Responsabilidad Social, no, los trabajadores siguen peleando por sus reivindicaciones lo que si es cierto es que ni ayer, ni hoy ni mañana los trabajadores sienten que los empresarios son sus grandes aliados para obtener sus reivindicaciones, son demasiados años de confrontación, de conflictos, no hay manera de que el trabajador sienta que su patrono está preocupado de manera solidaria por su vida y la de sus familiares. Sin embargo no hay manera de que los trabajadores se sientan apoyados por el Estado porque de hecho de que éste persiga al empleador, pues no se discutido el contrato de los empleados públicos ni de los obreros, hay exclusión de los sindicatos, hay persecución política contra los dirigentes sindicales. No hay manera a menos que sea por el sindicato UNETE, y hoy día más del 65% están en desacuerdo con lo que quiere hacer el Presidente con el movimiento sindical en Venezuela. De manera que esa relación empleador-trabajadores no existe.

4. ¿Cree usted que actualmente existen tendencias de vanguardia, discusiones, directrices internacionales que en Venezuela no se están dando? ¿Por qué?

“Por supuesto, el tema de la Responsabilidad Social, se instala en una especie de compromiso internacional, de diálogo social, entre los actores, para resolver en consenso los problemas que se le plantean, y por eso la relación tripartita ha ganado mayor fuerza y se ha instalado en Europa., Asia en África, y por los grandes esfuerzos que están haciendo los organismos internacionales como la OIT y la ONU para que en el ámbito empresarial haya políticas más definidas, de Responsabilidad Social. Y esto no es nuevo; es posible que la OIT esté tomando el tema en especial en la última década, pero ya existen empresas que toman el tema de la Responsabilidad Social

Empresarial sin la presión del Estado y eso es lo importante que ustedes deben destacar, cuando el empresario mantienen programas sostenidos de solidaridad y cooperación con sus trabajadores, sin ningún tipo de presión, sin la obligación jurídica, sino que forma parte de las políticas laborales de la empresa. Entonces en el campo global de la Responsabilidad Social y del diálogo social son temas permanentes, llegan tarde a Venezuela. Y llegan tarde por que el sector empresarial nunca tuvo una preocupación por la calidad de vida de sus trabajadores. Todo lo que los trabajadores lograron para mejorar sus condiciones de vida fue quitándole un pedazo al empleador, nunca se lo regalaron, tuvieron que arrancarle los aumentos salariales, derechos a la contratación colectiva, condiciones de medioambiente de trabajo; pero nunca hubo una actitud de generosidad, de solidaridad o preocupación natural y esencial, nunca lo hizo de manera voluntaria, y quien piensa que no es así que lo demuestre con números. Las estadísticas lo muestran así. Uno de los sectores más vulnerables ha sido el de los pensionados, jubilados y el de los discapacitados, éstos sectores siempre fueron excluidos por el sector empleador, inclusive maltratados por el sector público empleador. Sólo fue en la reforma de 1997, en la que yo participé, que efectivamente se logran conquistas definitivamente históricas para los trabajadores, porque se logra que el Estado aumente el salario mínimo todos los años: Hasta ese año en el período democrático sólo se habían dado 2 aumentos salariales. En el 97, obligamos a los Gobiernos a aumentar todos los años. De maneara que si Chávez lo hace, no es un regalo de él, está contemplado en la ley del 97. En el año 97, obligamos a homologar las pensiones y jubilaciones al salario mínimo. De manera que el compromiso y la Responsabilidad Socia Empresarial no formaban parte de la cultura empresarial en Venezuela”.

5. ¿Cómo usted proyecta la Responsabilidad Empresarial en Venezuela?

“Yo espero que después de este período de amenaza, condena y sanción, que se de en forma natural, un compromiso verdadero y real por parte de los empleadores, porque eso nos encantaría a todos, que no hubiera exclusión, discriminación ni falta de atención a los problemas. Por ejemplo: la mujer siempre fue excluida y marginada, además se veía como a trabajo igual era mal remunerado en el caso de la mujer. Y por supuesto en el caso de la juventud, porque cómo se puede hablar de Responsabilidad Social Empresarial excluyendo a las mujeres, a los discapacitados, a los pensionados y a los



jubilados. Siempre fueron sectores no asumidos por el sector empresarial y menos por el sector del Estado. Ahora es que se están asumiendo, por tanto espero que esto que se está asumiendo por miedo a la sanción, se convierta en parte de las políticas de desarrollo organizacional y laboral de las empresas. Ojala y eso sea sí y obviamente donde el Estado tenga un rol protagonista.

En las conclusiones que ustedes puedan sacar, cuando lean las experiencias más allá de las fronteras de Venezuela, se darán cuenta que la Responsabilidad Social es una política propia de las empresas de compromiso social con sus trabajadores y su entorno, que no son producto de la obligación legal, de la sanción o de la persecución por parte del Estado. Existe Responsabilidad Social, cuando el empleador sume dentro de sus políticas el estar preocupado de manera solidaria por los problemas de vida y de trabajo de sus trabajadores y su entorno, sin la presión del Estado. Por ejemplo: para que una empresa pusiera un comedor, o un filtro de agua, o que les dieran media hora de descanso a los trabajadores en puestos donde trabajan con altas temperaturas, eso costó muchísimo. Si ustedes preguntaran cuantos trabajadores murieron haciendo la Represa de Guri, más de 300 trabajadores... Hubo paros, conflictos, íbamos a quemar las oficinas pare resolver el problema de la escalera y evitar que los trabajadores se marearan.”

6. ¿Piensa usted que la Responsabilidad Social Empresarial y las Relaciones Industriales están íntimamente ligadas? ¿Desde su punto de vista, una incorpora a la otra?

“No, no es que una arropa a la otra. Si estamos hablando de Relaciones Industriales estamos hablando de trabajadores, de empleadores y del Estado. Si estamos hablando de Relaciones Industriales, estamos hablando de empresarios y por tanto de Responsabilidad Social Empresarial. Las Relaciones Industriales llevan consigo una profunda reflexión y yo he tratado de dárselas a ustedes cada vez que doy clase. Si el industriólogo que pasa a ser una persona importante dentro de la estructura de decisiones de la empresa, llega con la sensibilidad suficiente para comprender, “si los trabajadores están bien, no sólo eso es humano, sino que eso me ayuda a que mi empresa sea más productiva y más competitiva”, entonces la Responsabilidad Social

Empresarial es una política de la empresa: no necesitas tener al SENIAT en la puerta, ni al Seguro Social, ni al Ministerio del Trabajo solicitando la solvencia laboral.

Entonces, si dentro de las Relaciones Industriales se crea el concepto, el contenido, el programa sistemáticamente organizado, para que los industriólogos comprendan que el compromiso social debe formar parte de su práctica diaria, entonces es otro el país. Pero hay que asumirlo así. El industriólogo llega a la empresa y se da cuenta que faltan 4 filtros, que las condiciones de trabajo son inhumanas, y entonces dice, “Por política de esta empresa es mejorar esas condiciones.”

Ahora el empleador también tiene que flexibilizarse porque a lo mejor el industriólogo presenta eso y el empresario le dice “amigo, usted se equivocó de lado, así que usted no nos sirve”. Así que si llega el industriólogo y dice: “aquí hace 4 años que no se discute el contrato colectivo, debemos discutirlo”, estoy seguro que el 99% de los casos el empresario le va a decir “usted se equivocó de acera, así que tiene que irse porque yo no lo traje aquí para que se convierta en el dirigente sindical de los trabajadores”. Mientras que en otros contextos, el compromiso social, el respeto entre los interlocutores, forma parte de la política de ambos, de los empresarios y de los trabajadores. Entonces al empleador le hace falta y demanda un sindicato fuerte y un solo interlocutor, porque con el discute, confronta y llega a acuerdos y llega a consensos y tiene su empresa armoniosa, pelea duro arriba pero tiene un interlocutor. Al sindicato le interesa tener un empleador que le respete, que sea su interlocutor y que se llegue a acuerdos finalmente. Entonces hay una relación dura pero de crecimiento conjunto. Esto le interesa al empresario para abrirse a otros mercados, para efectuar cambios en la tecnología, como hacer una reconversión industrial; y eso pasa en muchos países de Europa, en América Latina, muy contadas excepciones y en Venezuela muy poco. Entonces las Relaciones Industriales, tienen mucho que ver con la Responsabilidad Social Empresarial, pues con una visión renovada y mucho más constructiva, el industriólogo puede hacerle ver al empleador lo importante que es para el desarrollo de su empresa que la Responsabilidad Social forme parte de sus políticas de empresa. Y que además sirva para que el compromiso de productividad y competitividad sea un proceso continuo. Que no sea una relación de fuerzas de sentido contrario, sino que sea una relación como yo la llamo de crecimiento conjunto, de respeto y de consenso y de continuo.



Cuando lleguen a las conclusiones, estamos viendo que la tendencia en el país por la reforma constitucional está yendo a todo lo contrario. Vamos viendo que el Estado quiere ser el gran patrono, el gran empresario, en la que el sector privado progresivamente va a ir desapareciendo porque la propiedad va a pasar al Estado socialista. Entonces podríamos estar frente a un escenario distinto al que estamos planteando aquí; y ustedes deberían, dejar eso allí como un alerta, como una luz roja, para el que lea su tesis no piense que ustedes son tan ingenuas para no darse cuenta de lo que tienen por delante.

La reforma constitucional (que no es reforma ni es constitucional) plantea que los medios de producción van a pasar a manos del Estado; entonces eso cambia el contexto económico, jurídico y político las relaciones obrero patronales. En el campo de los sindicatos, el proyecto, lo que persigue es eliminar a los sindicatos. Porque ahora, el poder popular es un poder constitucional y se expresa a través de los consejos populares y estos tendrán nombre y apellido. (Ejemplo: consejo de estudiantes, de trabajadores etc.) Y éstos tendrán una dirección política y determinante del Estado. Y entonces no se olviden de colocar en sus reflexiones finales que este contexto, con aprobación y puesta en práctica de una nueva Carta Magna que va a cambiar en su estructura las relaciones laborales, el marco jurídico y político.”

TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA: SR. DAVID PEÑALVER

1. ¿Qué opinión le merece el desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial en Venezuela?

“Hasta ahora la Responsabilidad Social Empresarial en Venezuela se ha venido desarrollando dentro de un enfoque básicamente neoliberal, que viene específicamente por las naciones industrializadas y donde se viene utilizando el tema de la Responsabilidad Social Empresarial como por un lado, para que posicionen su imagen las grandes corporaciones ante las comunidades en donde están y por otro lado, es una manera que ellos pueden ir recortando impuestos y haciendo maniobras con relación a la parte impositiva. Si realmente y profundamente tienen corazón y el empresario tiene intención de hacer Responsabilidad Social Empresarial y apoyar a la comunidad, creo su ejecutoria debería ser mucho más profunda que es el enfoque que tenemos nosotros, un cambio de paradigma desde el punto de vista socialista. El mismo hecho de que tenemos trabajadores, y que esos trabajadores tienen familia que están allá afuera, que tengamos profesionales, que tengamos empleados que también son consumidores, que son activos desde el punto de vista que nos ayudan a producir nuestros bienes y a producir servicios en nuestras empresas, pero también son consumidores, eso hace ver que la relación con nuestros trabajadores es mucho más estrecha de lo que se piensa y de lo que hasta ahora se ha venido manejando.

¿Cuál es la postura y cual es el nuevo paradigma que estamos presentando nosotros los empresarios socialistas...? es sencillo. El sector productivo no es solamente el empresario, las industrias y está dado para que obtengamos la verdadera soberanía productiva, la verdadera soberanía económica y social de Venezuela, esta dado por una relación en la cual hay cuatro pilares fundamentales, sobre los cuales descansa la verdadera productividad del país, entendiendo que productividad es que logremos en el más corto plazo los niveles de productividad y calidad que permitan elevar el nivel de vida de los venezolanos. Estos pilares son: Primero, los empresarios que tenemos el conocimiento, el Know How de hacer los negocios, de cómo montar las empresas, y como gerenciarlas con éxito y ponemos nuestro capital y nuestros recursos y generamos



empleo para que estas empresas sean exitosas y generar empleo. El segundo pilar la fuerza laboral o productiva, es el capital humano, son Recursos Humanos, allí están nuestros trabajadores, nuestros empleados, nuestros obreros, sin cuyo concurso nosotros no podríamos ni prestar los servicios, ni producir los bienes que llegan a la comunidad. El tercer pilar es la propia comunidad, donde están los estudiantes que se capacitan para luego entrar en las empresas donde están los obreros, y están sus familias que son lo que al final van a consumir lo que nosotros producimos como servicios y bienes. El cuarto pilar es el Estado, no sólo como regulador de esa dinámica, para que sea sana para que no haya monopolio, para que no haya grupos que bajo la complacencia del poder arropan a otros, arrinconar a otros, sino que todos tengamos las mismas oportunidades, que regule las políticas de calidad, que regule las políticas para que nosotros, como empresarios, como transformadores, pequeña y mediana industria podamos tener acceso a los bienes e insumos que nos permita ser exitosos y competitivos. Pero que sea un Estado no sólo regulador, sino promotor, que debe promover una política eficiente dentro de la administración pública, que destrabe el burocratismo que nos permita combatir la corrupción. Que nos de estímulo y que nos permita a través del sistema financiero del Estado, de mayores facilidades a largo plazo, con menos requisitos, menos burocracia y requisitos para que nosotros podamos acometer con éxito el financiamiento de todo lo que podemos producir como servicios y bienes. Un país como Venezuela que casi el 75% de lo que consume lo trae de fuera, tiene cualquier cantidad de oportunidades, siempre que el Estado promueva lo que quiera promover para que nos desarrollemos como empresarios prósperos y que la mayor cantidad de personas nos incorporem al aparato productivo. Hay mucho por hacer y en ese sentido tenemos mucha Responsabilidad Social. ¿Qué es lo que está haciendo el Estado Socialista? Está diciendo “Señores, nosotros hablamos y promovemos las Empresas de Producción Social que permite, que mas que Responsabilidad Social, el hecho de que quienes nos integramos a esas empresas y producto directo de lo que nosotros hacemos, un porcentaje lo estamos retirando para compartirlo para el bienestar de la comunidad. Un porcentaje lo compartimos, puede ser para promover y capacitar gente en áreas para incorporarse al aparato productivo, otro para que promuevan el desarrollo de esa comunidad, otro para que presten servicio, por ejemplo: “yo voy a construir un ambulatorio”, otro “yo voy a construir una escuela, la voy a dotar, pero voy a ir más allá, no me voy a conformar con eso, voy a llevar a la comunidad a un sociólogo para

que haga un estudio de porque la gente, el último dispensario que le montaron no sirvió porqué la escuela la acabaron los niños” y ver como son las relaciones de ese entorno y luego tratar con un plan educativo y comunicacional, motivar e involucrar a la comunidad en su propio proceso de redención y que ellos logren mayor calidad de vida.

La Responsabilidad Social no sólo es dotar la escuela, donar los pupitres, pintar la fachada, ahí y dejarla olvidada, debe ser un acompañamiento constante entre los empresarios, el trabajador y la comunidad a la que nos debemos. Ese es el enfoque que nosotros tenemos.”

2. ¿Cómo cree usted que ha sido el enfoque de la Responsabilidad Social Empresarial hacia los trabajadores y empleados?

“Considero que hasta ahora ha sido muy banal y muy superficial. No se trata nada más de donaciones, de sólo echar una pinturita o de que voy a regalarles a todos un uniforme nuevo para que se sientan bien y ya o hacerles una fiesta al año o el día del niño para entonces yo poder sacar un gran anuncio en la prensa y decir que la empresa tal, por no mencionarles ninguna, allí hay muchas trasnacionales y ustedes saben cuáles son. Sacar un aviso en Últimas Noticias a color cuesta alrededor de doce millones de bolívares y en blanco y negro cuatro millones setecientos, entonces, si lo sacan en los cinco principales diarios de circulación nacional, gastan cuarenta o sesenta millones de bolívares y eso es más que lo que ellos invirtieron en la actividad que hicieron, entonces ¿para darse publicidad? Eso no es Responsabilidad Social, por lo menos NO la que nosotros los empresarios socialistas creemos y queremos. Nosotros hacemos muchas cosas con nuestras comunidades, con nuestra gente, nuestros trabajadores y mucha gente no se entera, pero la estamos haciendo. Ya llegará el momento de darlas a conocer. Entonces ahí te respondo la pregunta: tiene que ser más profunda la relación con los trabajadores y los empleados.”

3. ¿Desde el año 2000 hasta la actualidad, cuál cree usted que ha sido la posición de los trabajadores y empresarios?

“Yo creo que ha sido muy cómoda. A veces, muchos de los líderes de los trabajadores también se han prestado a la sinvergüenza de que en esos repartos, bueno, se quedan algunos con la mejor parte y a los demás, con tal de darles algo para que estén tranquilos y maquillar una posición, ya, con eso estamos bien. Y eso pasa también cuando se discuten contratos colectivos y cuando se hacen cierto tipo de negociaciones ¿ves? A veces y muchas veces, hay líderes inescrupulosos allí y entonces es por eso que a veces también que critican que hay una relación obrero patronal en la cual uno no acepta a veces un sindicato, pero bueno, para qué lo vas a aceptar si el sindicato no está obrando por la condición de la mayoría, sino por intereses más particulares y cuando tú llevas una relación fluida de trabajo, de logros y de compartir lo bueno y lo malo dentro de tu empresa con tus trabajadores, tú no necesitas una actividad sindical; ahora, donde existen las respetamos ¿ves? Y lo que hay que tratar es de reorientarlas, como hay también otros sindicatos que han logrado al contrario, muchas reivindicaciones, muchas cosas sanas y muy buenas para sus trabajadores, pero también tienen la responsabilidad, la corresponsabilidad conjuntamente con empresarios y accionistas de la empresa, de hacer que la empresa sea próspera, porque si la empresa va bien, todo va bien, si la empresa gana, todos ganamos, si yo ahorco la empresa o no cuido los procesos, o voto la materia prima o no cuido suficientemente los equipos; ¿qué va a pasar? Que eso me va a generar unos costos que a la final van a ir en contra de la competitividad de la empresa y yo para reducir costos, ¿qué es lo primero que hago? Empiezo a reducir la nómina, empiezo a reducir procesos y así es que pasa la mayoría de las veces, entonces ¿quién es a la final el que sale afectado? El trabajador.”

4. ¿Cree usted que actualmente existen tendencias de vanguardia, discusiones, directrices internacionales que en Venezuela no se están dando? ¿Por qué?

“Bueno, yo creo que en Venezuela se está dando algo muy novedoso, esta Constitución del Socialismo Bolivariano es algo nuevo. El Presidente Chávez llama todo el tiempo a discutir y a aportar ideas y yo creo que sí se está dando algo de vanguardia, que no está

sucediendo en ninguna parte del mundo y que es inédito y que solamente está sucediendo acá en Venezuela y que pareciera que es exitoso, porque en la medida en que va progresando, otros países en Latinoamérica están tomando el ejemplo y no debe ser porque es malo, debe haber algo ahí que interesa y no debe ser malo, porque viene gente de Francia, vienen parlamentarios de Inglaterra, viene gente de muchas partes del Mundo a conocer la experiencia del Socialismo Bolivariano y de lo que está pasando acá en Venezuela y vienen con un espíritu crítico y objetivo y se van bien satisfechos, no salen criticando, sino al contrario, dando buenos comentarios.”

5. ¿Cómo usted proyecta la Responsabilidad Empresarial en Venezuela?

“Ya lo dije.”

6. ¿Piensa usted que la Responsabilidad Social Empresarial y las Relaciones Industriales están íntimamente ligadas?¿ Desde su punto de vista, una incorpora a la otra?

“Sí pienso que están íntimamente ligadas y la invitación es a que veo que la Responsabilidad Social Empresarial, ahora como lo vemos nosotros, los empresarios socialistas, sí arroja a las Relaciones Industriales y creo que ustedes deberían hacer un trabajo de aprovechar de analizar y sugerir que precisamente, dentro de ese pensum, si no existieran, debieran incluirse más materias que pudieran reorientar de manera más eficaz, más eficiente y más productiva la relación obrero-patronal. Que no solamente vaya en base a lo industrial, sino que esté íntimamente ligado con el factor sociológico, el factor psico-social, el factor de los modos de producción como están vistos ahora que ustedes ven que se incorporan nuevos actores, ¿dónde están los consejos comunales?, ¿dónde vienen las comunas?, ¿dónde están las nuevas formas de propiedad que se agregaron? y en la cual ahora se abren unos abanicos de posibilidades que vale la pena ya comenzar a trabajar y definir un nuevo paradigma al respecto. Así que pienso que ustedes tienen mucho que hacer al respecto.”

TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA: LIC. FRANCISCO MACHADO

1. ¿Qué opinión le merece el desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial en Venezuela?

“La Responsabilidad Social Empresarial, o mejor la Responsabilidad Social es un compromiso de ambas partes: La empresa en desarrolla sus actividades propias, tomando en cuenta el medio ambiente sus trabajadores, sus necesidades, las de su familia, su entorno. Él, el trabajador lo va a ayudar a lograr los resultados que espera la empresa pero la empresa tienen de alguna manera de retribuirle y esa retribución está en que el trabajador tenga acceso a cosas materiales que ellos puedan adquirir: vivienda, salud, educación, recreación. Creando un sistema que le permita tener acceso para él y sus familiares.

La Responsabilidad Social Empresarial se puede adaptar a la Responsabilidad Social del Estado. ¿Qué ocurre en el desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial en Venezuela? Aquí se me pide que hable del período del 2.000 al 2005, pero si hablamos de 1995 al 2.000 estamos hablando prácticamente de lo mismo, porque para ver los resultados, eso lleva tiempo. Ha habido permanentemente una lucha de quien cumple, si la empresa o el Estado o de quien es finalmente la responsabilidad. A mi juicio es de ambas partes, y aquí voy a poner el ejemplo de la salud.

El Estado presupuesta para ofrece un sistema de saludo adecuado; ese sistema o ese sueño, nunca se da en la realidad, se queda a mitad de camino. El empresario, para ayudar a sus trabajadores asume una serie de aspectos que no son de su responsabilidad. En el caso del Seguro Social, la empresa y el trabajador cotizan para poder asistir a los hospitales para ser atendido él y su familia. Resulta que cuando el trabajador llega, no hay médico, el especialista le cita en un mes. Tienen a la mamá o al hijo y la cita se la dan dentro de un mes. Esto le quita tiempo y dedicación al trabajador. ¿Qué hace el empresario? Le da una póliza de HCM. Lo del trabajador lo cubre la empresa y un porcentaje de los familiares, esa ha sido la tendencia en las empresas, cubrir un porcentaje de la póliza de los familiares. Ahora bien si el Estado cumpliera con su

responsabilidad en materia de salud, la empresa pudiera orientar ese dinero que invierte en las pólizas en otros aspectos como ayudarlo par adquirir vivienda, la educación para los hijos para la recreación para comprar un carro, etc.

El punto es que el Estado está en la obligación de cumplir en atención de la salud de los trabajadores venezolanos ya que si éste cotiza debe recibir atención. Pero como el Estado no cumple, entonces estamos en un círculo, esto se convierte en una obligación para la empresa y cada vez que hay una discusión de contrato colectivo se exige mayor cobertura y así como hablo del Seguro Social, podría hablar de muchísimas otras cosas.

Eso el lo que ha venido ocurriendo en Venezuela como el que tiene la responsabilidad no la asume completamente, yo diría que el Gobierno se apoya en la empresa diciendo “hazte cargo de tus trabajadores”, La empresa se hace cargo, pero también el empresario dice, “cumple tu con tus obligaciones”, por ejemplo: Cuando un trabajador acude a una institución pública (hospital) el que pueda que pague algo y así el empresario pueda en acuerdo con la institución ayudar para que ésta preste un mejor servicio.

Pero como esto no es así, el empresario a regañadientes, se mete la mano en el bolsillo para ayudar al trabajador. Esto es lo que ha venido ocurriendo en Venezuela.”

Pregunta: “¿Usted considera que esos beneficios que están contemplados en la ley. Por ejemplo: el de guardería, las empresas lo están considerando como Responsabilidad Social Empresarial o lo ven como una obligación que el marco legal venezolano establece?”

“En las empresas que me ha tocado administrar, las guarderías son consideradas sin lugar a dudas como Responsabilidad Social Empresarial, pues cuando trabaja la pareja, muchas veces el trabajador no tiene la disponibilidad para pagar este concepto y de esta manera se le ayuda. Pero el Estado debería tener GUARDERIAS y no HOGARES DE CUIDADO DIARIO. Si la vecina, la persona que cuida los niños, reúne las condiciones y los padres se sienten satisfechos con el servicio podrían ser considerados guardería. La experiencia dice que el cheque debe salir a nombre de la guardería a fin de que efectivamente este beneficio vaya directamente a este concepto.

Es lamentable pero en del 2000 al 2005 y cada día más se obliga al empresario a cubrir cosas que el Gobierno no se está ocupando y por que no decirlo, el Gobierno se apoya en las cosas que el sector privado hace bien para verlo como una obligación de éste. Por ejemplo: el Gobierno dice, “las clínicas que siempre han funcionado bien”, el Gobierno dice “tienen que atender a todo el que asista”; eso está muy bien pues no se debe dejar de atender a quien lo necesite, pero más allá de la atención están unos conocimientos, unos honorarios, unas medicinas. ¿Quién se hace cargo eso? Aquí se aplica el dicho muy caraqueño de que “el que viene atrás que arree”.

Hay una cuestión de cultura a la perseverancia. Todos los días vemos cintillos en la prensa que por ejemplo a los ancianos no les pagan su jubilación y hasta con eso se quiere hacer proselitismo político. Las instituciones se convierten en dadores de dádivas.

Yo creo que del 2000 al 2005, y desde antes, se hace cada vez más difícil que cada sector tenga claro cual debe ser el rol que debe asumir. Y cuáles son las responsabilidades que debe cumplir. Como se plantean las cosas por obligación, le hacen ver a los trabajadores que deben exigir, y si por algún motivo la empresa dice que no puede, entonces se plantea la figura de la cogestión, los trabajadores se hacen dueños de la empresa. Y es verdad que en muchos casos los trabajadores tienen que ver con los resultados de la empresa pero no esto es absoluto, también es la inversión, es la maquinaria, es todo lo que hay detrás. Hay casos en que se les ha entregado todo a los trabajadores, y todavía no hay ninguna empresa en esta situación que pueda decir, “yo estoy dando mejores resultados, que cuando estaban los dueños al mando de la empresa”. Si hubiese resultados satisfactorios, se diría. “si este esquema funciona, los trabajadores si son la razón de ser absoluta de una organización.” La visión que se vende es que el empresario está explotando al trabajador. Y esa no es la realidad. Se ve como una lucha y es una cuestión de pulso a ver cual de los dos sectores tienen más fuerza. Los resultados en este salen perdedores, todos están salen afectados.”

2. ¿Cómo cree usted que ha sido el enfoque de la Responsabilidad Social Empresarial hacia los trabajadores y empleados?

“Las empresas en general en Venezuela han dado lo que humanamente han podido de acuerdo a sus resultados. Tenemos contratos colectivos, muy bondadosos, muy buenos por ejemplo: han estado a la vanguardia los de la Industria Petrolera, General Motors, grupo Polar, CANTV; El Hipódromo, mencionando tanto contratos del sector público como privados. ¿Qué ha pasado? Que los trabajadores se han concretado en hacer peticiones, pues es la única manera de que las empresas los atiendan y la mayoría de estos contratos han terminado en el Ministerio del Trabajo.

Hasta el año 2000, empresas y trabajadores escogían el sitio para hacer sus negociaciones, las federaciones actuaban buscando el equilibrio. A partir del 2002 todos los contratos están en conflicto, el Gobierno obliga a las empresa a actuar en aspectos que inciden en la calidad de vida del trabajador pero sin buscar consenso. Muchas empresas llevan para el proceso de negociaciones proyectos preparados para ofrecerle a los trabajadores, que no se pueden llevar a cabo porque el trabajador lo que exige es más pago, más bonos, mas vacaciones, perdiendo la perspectiva de lo que significa la educación la recreación, un buen programa de vivienda, la jubilación, planes funerarios. Inclusive algunas empresas proponen convenios con otras empresas para que el trabajador pueda obtener bienes y servicios pero no, termina sacrificando algunas cosas que para poder ofrecer más pago, más horas extras. Cuando se negocia se va con un presupuesto, se va con la idea de cumplir, no con promesas, y se tienen unos número y como eso impacta los costos del negocio.”

Pregunta: “¿Las peticiones de los trabajadores limitan la Responsabilidad Social de le empresa?

“Ellos piden de todo, independientemente si se los dan o no. Hay muchas empresas que dan y después no pueden cumplir y entonces se la pasan ante en Ministerio del Trabajo con conflictos. El punto es que se debe tratar de que los trabajadores rindan y si no se cumple los trabajadores se sienten motivados y eso afecta el clima laboral.



Es importante que la empresa vea al sindicato como un aliado y no como un enemigo, a fin de poder cumplir con lo Responsabilidad Social Empresarial.

En resumen como no está claro que le toca a cada quien...dependiendo del tamaño de la empresa, los ingresos de la compañía. Unas pueden dar más otros menos, pero sin responder a un programa social muy bien hecho.

Para concluir esta pregunta, a mi modo de ver, el marco legal que regula las relaciones obrero patronales en Venezuela, está muy bien hecho, incluyendo lo establecido en la Ley del Trabajo así como el la LOPCYMAT, que aunque es una ley retaliativa, es consecuencia de que las empresas no han prestado mucha atención a la seguridad laboral de los trabajadores. En síntesis estamos en una perenne lucha. Pero la situación es que como el Estado tampoco cumple, es como el padre de familia que no cumple con sus obligaciones como se le puede exigir a los hijos. El empresario debe cumplir con lo que le exige la ley. Estamos en una sociedad demasiado permisiva, todo una flexibilidad que no nos permitido lograr todo lo que nos corresponde hacer.”

3. ¿Desde el año 2000 hasta la actualidad, cual cree usted que ha sido la posición de los trabajadores y empresarios?

“Esto ha sido como un estira y encoge, una cosa de nunca acabar.

Hay un modelo, no se si todavía existe en la empresa SIVENSA, un empresa del sector metalmecánica situada en Carabobo. Ellos tuvieron contrato colectivo, después la relación empresa-trabajadores, se hizo de tal manera que llegaron a compartir como una especie de filosofía compartida y se sentaban a discutir cuanto iban a dar; el trabajador ofrecía. La visión entonces no era pedir sino ofrecer. Por ejemplo: si se fabrican cuatrocientas piezas al mes, que dan cuatro mil y tanto al año el trabajador por ejemplo: se compromete a fabricar cinco mil piezas y le dice a la empresa “¿qué me da usted a cambio?”. Que distinta es así la negociación, el trabajador dice que va a producir más y le dice a la empresa cuanto me das tu por eso. Y no como ahora, cuando lo que piden es más vacaciones, bonos, trabajo menos. Inclusive el Gobierno plantea trabajar 30 horas semanales, con el mismo salario e iguales beneficios. Eso no es posible, a menos que el

Estado sea dueño de todo y no importa la producción y tiene el dinero para mantener a la gente tranquila. El problema es una lucha pues el trabajador cree que si el no hace el trabajo, el empresario no tiene lo que tiene y el empresario cree que no está teniendo lo que debería tener. ¿Qué es lo que está ocurriendo..? Que el trabajador considera que debe tener más y si se fomenta esa lucha (reparto del capital). Si se fomenta esa manera de relacionarse, creo que esto no va a mejorar, a pesar de que sea un Gobierno Socialista, con una serie de programas sociales que muchos estaríamos de acuerdo en la forma en que lo plantea, con el que, por ejemplo: programas de vivienda, pero no se ve por ningún lado mejoras, es construir sobre lo que ya existe. Como ejemplo, en la Electricidad de Caracas por los programas de vivienda el 80% de los trabajadores tienen vivienda, con unas excelentes cuotas de pago. Todavía creo que es una empresa que conserva sus beneficios y de verdad que es un modelo de Responsabilidad Social. Ricardo Zuloaga su fundador se sentaba con sus trabajadores, compartiendo su vianda y hablaba de “sus compañeros de trabajo”. Cuando ocurrían accidentes de trabajo la empresa cubría todos los gastos.

Estuve 20 años en la Industria Petrolera y el contrato colectivo de la Industria Petrolera era un modelo y las relaciones con Fedepetrol eran excelentes y la empresa era conciente de que contaba con una mano de obra altamente calificada y esto había que reconocerlo. Una empresa que llegó a ser una de las cinco empresas más grandes del mundo. Pero no todas las empresas tienen las mismas posibilidades.

Creo que mientras Gobierno y el sector no se sientan a compartir una visión y trabajar juntos y no se escuchen y no se pongan de acuerdo en quien atiende que cosa veo con dolor que eso cada día en vez de mejorar..., (creo que el empresario, tal como el gobierno ha planteado las cosas ha hecho ver al empresario con más claridad las necesidades de sus trabajadores, ha podido ver la dimensionar esas necesidades y la obligación del empresariado con relación a eso).

Hay empresas que están haciendo programas de Responsabilidad Social, pero lo ven más hacia la parte recreativa, están haciendo un poco más de lo que venían haciendo. Pero no es suficiente, por ejemplo, el grupo Vollmer con el programa Alcatraz. Pero yo lo veo que esos programas deben estar relacionados con el objetivo de sus negocios. Vi

como muy interesante que los nuevos dueños de la Electricidad de Caracas, sus dividendos los repartían de manera equitativa entre las diferentes compañías que tienen alrededor del mundo, de esta manera pueden mantener un equilibrio.

Yo creo que el trabajador debe darse cuenta de que en la medida que hay empresa, hay trabajo, hay trabajadores. No es lógico que si a una empresa le vaya mal, sus trabajadores tienen que tener, porque este es un compromiso entre todos, no es que la empresa está comprometida con el trabajador y este con nadie, ni siquiera con tu familia y contigo mismo. Si escudriñamos más nos damos cuenta que el problema está en la cultura del venezolano, en la picardía del venezolano, como yo soy más vivo...no hago ningún mérito para tenerlo. Ninguna empresa bota al trabajador porque quiera botarlo, es el trabajador el que da motivos para que lo boten. Aquí citan a las inspectorías, y ahora, protegen al más débil. El trabajador se ausenta, no cumple con el trabajo, la empresa toma una decisión y la inspectoría obliga a reengancharlo. La responsabilidad es un compromiso de todos. Aquí se piensa que el pueblo ha estado marginado y la empresa la tratan como si fuera culpable. En síntesis yo no creo que las cosas vayan bien y las pérdidas han sido mayores. En términos de la Responsabilidad Social, el sector empresarial está cumpliendo en lo que debe hacer pero no totalmente pues el Gobierno no da el soporte para que en términos de la Responsabilidad Social las cosas se den como deben ser.”

4. ¿Cree usted que actualmente existen tendencias de vanguardia, discusiones, directrices internacionales que en Venezuela no se están dando? ¿Por qué?

“Voy a citar un ejemplo de una empresa en México. El empresario de esta compañía dice que cuando el dicta una conferencia para seiscientas personas y el llega diez minutos tarde, es país ha perdido seis mil minutos que nadie responde por ellos. El perfil de su gente (en su empresa) está basado en 3 criterios: La honestidad, el cumplimiento y la puntualidad. Para seleccionar a su personal, los primeros que el comenzó a contratar, lo hacía de la siguiente manera: él, todos los días compraba el periódico y daba un billete de cien pesos, aquellos que le daban el cambio completo, los contrataba en su empresa y son hoy sus directores y gerentes. Es una empresa altamente exitosa. Los trabajadores entendieron después del proceso de cambio de actitud, él dice

que sus contratos colectivos no le hacen peticiones, le hacen ofertas. Ellos ofrecían mejoras en el negocio y él los compensaba con las ganancias. Les daba además de su sueldo, el compartía un porcentaje de las ganancias. Esto toca un aspecto religioso importante, dice que en Latinoamérica la gente va a la iglesia a pedir, en Japón van a ofrecer, ser un individuo mejor, mejor como persona, mejor ciudadano. Entonces esto me impactó mucho y muy importante.

Las organizaciones sindicales existen debido a que el empresario no tiene la oportunidad de encontrarse y escuchar a todos sus trabajadores. Hay trabajadores de sensibilidad social, que pertenecen a ONG que se preocupan por sus compañeros y se ganan posiciones por las elecciones. Eso está bien pero también deben comprender cuando la empresa puede dar. Creo que la Confederación de Trabajadores de Venezuela la CTV, deben estar pasando por momentos muy interesante de reflexión. Claro que ahora hay un movimiento sindical muy radical, son poseedores de la verdad, todos deben de pertenecer a una misma organización y las cosas deben hacerse como ellos dicen.

Las tendencias internacionales se orientan a que los trabajadores cambien sus esquemas, cambien la manera de ver las cosas, se orienta a la búsqueda de mejoras en la calidad de vida hacia un programa social y no ver al empresario como al que hay que sacarle lo que se pueda.”

5. ¿Cómo usted proyecta la Responsabilidad Empresarial en Venezuela?

“Yo estoy muy preocupado. El deterioro es cada vez mayor, el Gobierno no está cumpliendo con los compromisos que asume, por ejemplo: los planes de vivienda, no hay una mesa de conversación, la tirantez es cada vez mayor, el empresario no puede poner el valor a sus productos. Tienen en teoría planes maravillosos, las misiones, son encomiables pero no se están haciendo las cosas como se deben hacer.”



Pregunta: “¿Cree usted entonces que la Responsabilidad Social está muy alejada de lo que sería el concepto por la situación país?”

“Totalmente, en teoría existe y todo el mundo habla de Responsabilidad Social; algunas empresas colocan en sus documentos que tienen programas de Responsabilidad Social y le dan unas prerrogativas y dicen que son empresas del siglo XXI, pero no pueden cumplir. Y ¿cómo se lleva a cabo una Responsabilidad Social? Por ejemplo: Las cooperativas. Todos los que fundamos una cooperativa tenemos el mismo nivel, lo que nos ganamos es para repartirlo a todos por igual, no hay prestaciones, entonces ahora todo es cooperativas. Hay como catorce mil o veinte mil pero habrán tenido éxito unas cinco o diez, no más y resulta que el problema de la cooperativa es que como en si misma deben cumplir sus propias necesidades por lo que el Gobierno debe crear una infraestructura que las soporte. El empresario tiene que contratar cooperativas. ¿Cómo se hace un contrato colectivo con cooperativas cuando se supone que esas cooperativas no son con fines de lucro? De manera que hemos creado un arroz con mango, y concluyo en que esto cada día va a ser peor. Mayor desempleo, por ejemplo: ¿cómo comprar los buhoneros una póliza de HCM? yo no lo veo.”

6. ¿Piensa usted que la Responsabilidad Social Empresarial y las Relaciones Industriales están íntimamente ligadas? ¿Desde su punto de vista, una arropa a la otra?

“A mi manera de ver cada una tiene su propio espacio y conviven una con la otra. No puede haber unas Relaciones Industriales, unas relaciones obrero-patronales, un clima organizacional adecuado si eso no está sustentado en un programa de Responsabilidad Social adecuado, en otras palabras que los trabajadores no tengan un programa de Responsabilidad Social adecuado que les ayude a mejorar su calidad de vida, y a atender sus necesidades prioritarias que son: Salud, Vivienda, Educación y Recreación. Parece mentira pero el Gobierno a tenido que recurrir a la obligación de la vacación. Pero cualquiera cree que el empresario le niega la vacación al trabajador: La mayoría de las empresas tienen en su contrato colectivos treinta días. O sea que el trabajador cobra los quince días restantes, y sin embargo no tiene el concepto de recreación para la

familia, no existe la economía doméstica. Forma parte de la Responsabilidad Social enseñarles acerca de la maternidad y paternidad responsable.

Otro elemento importante es lo relacionado con la parte educativa. En la Electricidad de Caracas (cuando era Director de Recursos Humanos, por ejemplo: yo acabé con el analfabetismo y muchos se graduaron de bachiller. También se ayudó en que culminaran los estudios universitarios y la empresa le ayudaba con el 80% de la matrícula. Esto les permitía el desarrollo de carrera dentro de la empresa. Hoy no sabemos como están las cosas. Eso se va deteriorando, pues se eliminan los programas y se ayudan por otras vías por ejemplo: las políticas, y así otros trabajadores piensan que no vale la pena el esfuerzo. De esta manera trato de relacionar las Relaciones Industriales con la Responsabilidad Social. También en la Industria Petrolera había programas para eliminar el analfabetismo. Los aumentos salariales que ofrece el Gobierno pasan a todos por igual y no se está reconociendo el esfuerzo.

Preguntas: “Las leyes establecidas que obligan a las empresas a cumplir con la Responsabilidad Social ¿Cómo cree usted que las empresas puedan aumentar los que el marco legal establece?”

“La mayoría de nuestros países en Latinoamérica y Centroamérica todos los países pecan por lo mismo, el Gobierno hace las leyes pretendiendo que el otro las cumpla. Pero las empresas no las cumplen en su totalidad pero hace además cosas que la ley no le exige y lo hace de manera aislada sin conexión. Nuestro marco legal es muy bueno, inclusive a veces parecen que hacen las leyes para determinados productos por ejemplo: los tickets. Insisto se trata de sentarnos el Gobierno y el sector empresarial. En esto las universidades juegan un papel importante. Por ejemplo: La UCAB a través del Instituto de Investigaciones de Estudios Sociales, tiene un rol importante y hacerle ver a los sectores lo que hacen. Al conocerlo hay dos escenarios o reconocer y actuar o darle la espalda.

En Venezuela, la Responsabilidad Social es pantalla. Contestando la pregunta. Si me hago cargo, debo dar lo que está en la Ley o algo más. La otra opción es promover otras cosas y convencer al Gobierno de su importancia.”

TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA: LIC. JOSÉ NARANJO

1. ¿Qué opinión le merece el desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial en Venezuela?

“Se podría indicar más bien momentos para entender el proceso que hoy en día se conoce con el término de Responsabilidad Social Empresarial:

Unos momentos de inicio que incluye la colonia hasta entrado el siglo XX – años 50’s - con un enfoque predominante de tipo paternalista, filantrópico bajo un espíritu fuertemente cristiano de orden caritativo, derivado del tipo de conquista que se realizó en Ibero América, en donde la caridad, es un elemento ideológico determinante. Lo cual señala un contexto de necesidad precaria ante lo cual el empresario y su empresa (de tipo predominantemente familiar) buscaban de solventar la situación solo a sus trabajadores, o a al área de influencia de la familia, de sus respectivas fincas; en este sentido tenemos las iniciativas de la Familia Zuloaga para sus iniciativas con la Electricidad de Caracas a finales del siglo XIX y principios del siglo XX. Así como también otras paralelas en la década de los 40 como por vía de iniciativas más institucionalizadas bajo mecanismos de las respectivas Fundaciones de cada “Familia” o de cada Empresa familiar: Fundación Defino, Fundación Mendoza, Fundación Phelps, más tarde Fundación Polar (Mendoza Giménez / Mendoza Pacheco), Fundación Pampero (Alejandro Hernández), Fundación Tamayo, entre otras con focos específicos y diferenciadores tanto en alcance, formas y maneras de hacerlo.

De manera contemporánea o un segundo momento luego de las respectivas privatizaciones: Petróleos de Venezuela, en la industria del hierro y el acero, y más tarde CANTV. Comienzan a tener un enfoque social en sus contribuciones al igual que el Dividendo Voluntario para la Comunidad que es un brazo empresarial de iniciativas a mejorar la calidad de vida de gente en sus sitios de residencia, sobre todo esta última. En caso de PDVSA ya se tenía una tradición de contribución que se realizaba vía iniciativa de sus empresas privadas de capital extranjero: ellas contribuyeron con los famosos clubes 5V en las escuelas de ambiente rural de la época con la generación de canteros y modos de producción con cierto grado de tecnología. También la presencia

de los Club de Leones y Rotary Club en diferentes ciudades de Venezuela para dar cabida a enfoques de participación sobre todo a profesionales, técnicos y otras fuerzas vivas de la comunidad: maestros, profesores, médicos, odontólogos, etc...que hace la presentación de un motor de cambio en lo ideológico y en lo socio cultural.

En el caso de CANTV – luego de su privatización – cada vez fue dando más relevancia a la contribución mediante baremos muy específicos a instituciones como colegios católicos, evangélicos, organizaciones de base, proyectos específicos de corporaciones educativas como Instituto Fe y Alegría, y de orden caritativo como Damas Salesianas (Altamira y Hatillo), así como iniciativas de orden social como lo fue el programa de aulas virtuales montado en una gandola recorriendo a Venezuela o apoyando el Programa de Bibliotecas virtuales de Aragua, entre otros.

Un tercer momento caracterizado por una moda de RSE que abarca todo y de todo a partir del 2000 para acá, ya que una empresa o corporación cumple o excede las expectativas éticas, legales, comerciales y públicas que la sociedad tiene de ella, considerando todas sus audiencias: internas (accionistas y trabajadores) y externas (clientes proveedores, gobierno, sector de economía y comunidad) considerando también la composición denominada: dimensión Interna (aspectos de RH., seguridad laboral, entre otros) o Dimensión Externa (que se caracteriza por conocer, reconocer e interactuar con clientes, proveedores, administraciones locales, regionales y nacionales así como las respectivas localidades. Todo ello es propicio para que medios de comunicación, empresas, corporaciones y comunidades: den, pidan y reciban un portafolio de servicios de diferentes niveles, alcances, especializaciones, montos, objetivos y resultados.

Aquí vemos como desde un sentido de la ciudadanía corporativa se pasa o se traspasa los límites de lo que sería responsabilidad del Estado mismo a pesar de los ingentes recursos del Estado en estos tiempos. Apoyos a proyectos aguas arriba como lo hace Chocolate El Rey o de carácter eminentemente social como es la cestería en vetiver propiciado como una de las iniciativas realizadas por la Fundación Polar, o contribuciones más complejas tales como las del Centro de Nutrición Infantil de Antímano.”

2. ¿Cómo cree usted que ha sido el enfoque de la Responsabilidad Social Empresarial hacia los trabajadores y empleados?

“En este sentido estamos hablando de la RSE en su dimensión interna, y que se podría indicar tipologías o formas o rutas de intervención en función de responsabilidades, las cuales pueden ser: básicas, organizacionales y societales. Las primeras nos refieren al vínculo primario con su gente, su entorno en los aspectos más íntimos (relaciones laborales) y operacionales (vinculación con el entorno) por ejemplo. Las organizacionales se corresponden con aquellos entes involucrados y comprometidos con las operaciones normales y cotidianas de la empresa (uso de aguas, electricidad, tratamiento de desechos de producción, empleo en zonas mediatas e inmediatas, mantenimiento de vehículos, etc.). Las responsabilidades de índole societal se corresponden a las expectativas y su respectivo cumplimiento en dos sentidos: de la empresa al ambiente y en sentido contrario del ambiente a la empresa en materia de ambiente, ecología, hábitat, impacto económico y laboral).”

3. ¿Desde el año 2000 hasta la actualidad, cuál cree usted que ha sido la posición de los trabajadores y empresarios?

“Hay que distinguir un elemento importante en esto como lo es la práctica de ciudadanía corporativa que es o fue una corriente en vista a que las metas y objetivos de carácter económico y social no son contradictorias ni opuestas, sino que están integralmente interconectadas. Con lo cual una corriente de voluntarismo con intereses y actividades se fueron generando de manera intensa en ambientes internos y externos. La atención de escuelas como pequeños proyectos, a comunidades con problemas específicos fue más una actividad de empleados con anuencia de la empresa que estrategias de relación formales de ésta.

Hay que distinguir posiciones en este sentido tanto para el sector público como para el privado.

En aquel, la orientación misionera y voluntarista bajo un enfoque coactivo y de control social, ha propiciado actividades sociales de valoración no solo para el ingreso organizacional sino para los reconocimientos de logro por desempeño.

En el caso privado la estrategia ha sido más bien estructurada hacia resultados reales (que hacen) y los procesos seguidos (cómo lo hacen) alineando las actividades a fundamentos claves del negocio para maximizar y apoyar los recursos tangibles e intangibles disponibles para la organización y construir, renovar y potencializar alianzas con la comunidad inmediata, mediata o remota. Estar en la mente en términos de presencia subconsciente en las audiencias es determinante: un producto de calidad no solo lo hacen máquinas sino gente que tiene sentido de lo social, de lo humano, de las hojas, del árbol, del bosque.”

4. ¿Cree usted que actualmente existen tendencia de vanguardia, discusiones, directrices internacionales que en Venezuela no se están dando? ¿Por qué?

“Sencillamente el ambiente actual no permite mayores alcances ya que el entorno tiene un conjunto de características que limitan la acción bajo un criterio de capitalismo socialmente responsable, cosa que antes no era así y lo cual generaban una plataforma de gestión mucho más abierta, mucho más vinculada con las vanguardias y las tendencias. Ahora el Estado ha establecido un conjunto de reglas que permiten unas acciones con un criterio impuesto como las (EPS) Empresas de Producción Social. Pienso que las organizaciones multinacionales y las grandes corporaciones locales tienen problemas básicos que al estar centrados en costos, con foco en el cliente solo se orientan a resultados en corto plazo, manteniendo aquellas iniciativas que tradicionalmente han realizado, estando en una fase de mantenimiento.

Sin embargo, hay iniciativas y prácticas que independientemente de su conocimiento en el dominio público sea bajo, esporádico o muy poco, realizan sus acciones por convicción y menos explotación mediática de los mismos. Caso Fundación Polar, Fundación DUNCAN.”



5. ¿Cómo usted proyecta la Responsabilidad Empresarial en Venezuela entonces?

“En dos vertientes: la misionera, política y gubernamental y la otra privada en la medida que la dejen rodar como tal. Ambas con destinos diferenciados: aquel por su sentido político / ideológico y la otra como una satisfacción de ir más allá de los límites: económico, políticos, sociales, ambientales es decir un que y como hacer por convicción.”

6. ¿Piensa usted que la Responsabilidad Social Empresarial y las Relaciones Industriales están íntimamente ligadas? ¿Desde su punto de vista, una arroja a la otra?

“Sí, luce obvia la respuesta pero sencillamente son dos caras de la misma moneda. El centro de ambas es la GENTE, su entorno, su hábitat, su desarrollo sustentable, no hablaría de arrope, solape sino de integralidad, complementariedad, comunidad de foco, alcance y resultados.”

TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA: LIC. MARGARITA MÉNDEZ DE MONTERO

“Bueno, voy a empezar a aclarar que Venamcham es la industria Venezolano-Americana, que tiene ya cincuenta años de establecida en Venezuela y desde el año 2000, que va muy ligado a la tesis, bajo la presidencia del Dr. Pedro Palma, empezó el proyecto Alianza Social, que precisamente su misión es promover la Responsabilidad Social en la empresa privada, nosotros comenzamos en el año 2000 con la tragedia de Vargas, para canalizar esfuerzos de las empresas que querían hacer un aporte puntual, a muy corto plazo para el deslave, ahí surgió Alianza Social, empezaron también con el primer directorio de Responsabilidad Social que reunió, y este año vamos a sacar el quinto directorio, que reúne la información de ODS que trabajan de la mano con las empresas, porque las ODS son socias de las empresas en su inversión social, ahora concretamente con las preguntas....

....La Responsabilidad Social en Venezuela siempre ha existido, la Responsabilidad Social en Venezuela nosotros tenemos por ejemplo el modelo de Eugenio Mendoza Goiticoa que Eugenio Mendoza Goiticoa fue un visionario en Responsabilidad Social y es un modelo venezolano, vemos que el Sr. Mendoza en su Responsabilidad Social a lo interno primero se ocupaba de sus trabajadores, de que los trabajadores tuvieran vivienda, de que los trabajadores tuvieran programas de salud, de educación, de formación, por lo menos el Servicio Social Mendoza fue lo que dio origen después a CORDIPLAN y después que él satisfacía las necesidades de sus empleados, a campamentos vacacionales, todo eso, después que él hacía su inversión social hacia lo interno, con sus trabajadores y sus familias, iba a la comunidad no solamente se contentó con que sus trabajadores y sus familiares estuvieran bien, el entorno donde estaban sus empresas también y después siguió con la creación de las cuatro fundaciones como un aporte de Responsabilidad Social en la comunidad, yo tuve el honor de trabajar con él y él siempre decía que nosotros tenemos que devolverle a la comunidad, lo que la comunidad toma de ella, entonces bueno, el ámbito de la Responsabilidad Social a lo interno, es de primer orden porque uno no puede tener luz afuera y oscuridad adentro, entonces las empresas tienen que ocuparse primero, no primero, pero se tienen que ocupar primordialmente de sus trabajadores de la familia de

sus trabajadores, de sus hijos y claro todo lo que no sea obligatorio, porque Responsabilidad Social es todo lo que es voluntario, por lo menos nosotros, nosotros Alianza Social hicimos un estudio de planificación estratégica del año 2007 y focalizamos en recomendar a las empresas que hicieran Responsabilidad Social a lo interno, nosotros también sacamos un Balance Social para la empresa venezolana que fue un estudio, que traté de conseguirlo y está agotadísimo, un estudio que hicimos de la... De este libro que fue del año 2000, una de las recomendaciones de los mismos empresarios fue motivar que las empresas hicieran un Balance Social, un Balance Social como una estrategia, como un instrumento que permite a la empresa medir qué está haciendo con sus trabajadores, entonces eso se sacó que lo hizo la Escuela de Gerencia Social, un Modelo del Balance Social para la empresa venezolana, que lo hizo la Dra. Clemy Machado y Zaira Vera, entonces eso surgió de una recomendación de este primer libro que fue en el 2000, nosotros... muchas empresas han adoptado el modelo de Alianza Social de Venamcham y de la Escuela de Gerencia Social, que claro eso es una guía de indicadores donde se te facilita la inversión social y la inversión social a lo interno, no más que una estrategia de la Responsabilidad Social pero ya no entendida como una mera filantropía, sino como Responsabilidad Social, como un compromiso y no que la filantropía esté mala, la filantropía es más un acto individual... y cuando la empresa lo asume como política, como un eje transversal dentro de la empresa, cuando lo ve como una ventaja competitiva, cuando lo ve como una estrategia de negocios, porque en Responsabilidad Social, todos ganamos. Por ejemplo si los empleados, y allí estoy contestando otras preguntas, qué beneficios reporta para la empresa tener Responsabilidad Social a lo interno, los empleados están más motivados, se les abre un canal para que los empleados también sean socialmente responsables, como por ejemplo las estrategias del voluntariado corporativo que es una estrategia que utilizan las empresas porque ahí le estás dando la oportunidad al empleado que también haga inversión social, que haga Responsabilidad Social, y también sirve para establecer el portafolio de inversión social, al medir qué estás haciendo y al tener indicadores de lo que estás haciendo con tus empleados, puedes después planificar mejor tu política de inversión social, ves en números que la educación está mucho más baja que la salud, los programas de vivienda son casi inexistentes, entonces tú puedes ordenar mejor tu inversión social y el empleado se va a sentir mucho más a gusto, te va a aumentar la productividad, te va a dar una ventaja competitiva frente a otras empresas, si el

consumidor percibe a la empresa como socialmente responsable también va a elegir la marca de esa empresa porque eso es una cosa inconsciente que pasa en todos los países del mundo...

...Te digo que también la empresa hoy en día se ha volcado también, vamos en continuo, siempre en Venezuela existió Responsabilidad Social Empresarial, con otro nombre, entonces las empresas tenían fundaciones empresariales que las fundaciones empresariales se ocuparon en Venezuela de los problemas de salud, educación, vivienda, microempresa y claro las empresas no pueden sustituir al empleado en su rol social, las empresas lo que hacen es complementar al Estado y presentar modelos de solución para que después el Estado los masifique. Ahora hay un problema con el Estado ahora que no quiere intermediarios, entonces ¿quiénes pueden ser los intermediarios de las empresas? sus propios trabajadores, pueden también defender más a la empresa, sus trabajadores si los trabajadores saben cuál es la función social de la empresa que no es solamente produce dividendos, en el sentido de Responsabilidad Social que es el rostro humano de la empresa, si tu me dijeras cuál es la definición mía, es el rostro humano de la empresa y saber que lo mas egoísticamente que pudiera ser que las empresas si no tienen consumidores, quiebran. Entonces la tendencia ha ido, en un tiempo las fundaciones, pon tú en los años del Sr. Mendoza casi todas las empresas tenían sus fundaciones empresariales, después se paso que las empresas trabajan muchísimo con las ODS y con la sociedad civil, porque bueno lo social uno cree que se improvisa y eso no se improvisa, más bien cualquier estrategia de la sociedad que no sea la correcta se te devuelve como un bumerán, tiene que ser algo bien planificado manejado por gente que sepa de lo social, porque realmente un gerente social tiene que estar mejor informado y más empapado que cualquier otro gerente ahora en el mundo en el que estamos y vemos que las empresas no pueden estar aisladas, entonces vino la primera parte que eran las fundaciones empresariales, después las empresas se ligan con las ODS para ejecutar su política social, ahora también hay otra vez una tendencia a que las empresas, para que sean socialmente percibidas en las comunidades están volviendo a hacer sus fundaciones empresariales para estar presente en la comunidad, fíjate por lo menos un estudio que se hizo de datos y eso, cuál es la empresa que más se reconoce en la comunidad? Polar, porque Polar se conoce por los medios de comunicación lo que hace, ahora es que el Sr. Lorenzo Mendoza empezó a hacer esa campaña muy

inteligentemente, ¿basada en quién? En sus beneficiarios, quienes son los que hablan en esa campaña? el Sr. Lorenzo Mendoza dice algo pero le da un mayor peso en la campaña a los beneficiarios y a sus trabajadores, puede ser una cosa maravillosa que ustedes analicen esa campaña para la tesis, Entonces claro hay un continuo, como ha sido la evolución, hay un continuo, desde fundaciones empresariales, después el trabajo de las ODS con las empresas, ahora otra vez hay una tendencia mundial de volver las empresas a hacer sus... y también las empresas y los trabajadores y todo eso se tienen que interesar en una nueva forma de relacionarse con el Estado, porque el Estado a través de las nuevas formas de participación que tiene el modelo del socialismo del siglo XXI, tu te tienes que saber relacionar con los consejos comunales en la medida que ellos te lo permitan, con las cooperativas, es decir la empresa y las ODS tienen que reflexionar y replantearse todo lo que están haciendo para poder insertarse con el Estado.”

Pregunta: “¿Considera usted que entonces las empresas, al menos en estos momentos, están haciendo Responsabilidad Social Empresarial de manera voluntaria o quizás por presión del Estado, por la situación económica o piensa que si hay conciencia?”

“Yo creo que si se ha generado una conciencia, fíjate que desde el año 2000 que empezó Alianza, no solamente por Alianza sino por una cantidad de organizaciones y también directrices que vienen de las casas matrices, de que la Responsabilidad Social es una consecuencia de la globalización, porque vemos que si las empresas no se meten en lo social, no pueden ser globalizadas, es una tendencia que ha ido y ya tu ves que las empresas tienen su balance social, eso cuesta, sus balances sociales, tienen su portafolio de inversión social, todas no, pero hay una tendencia a que todas lo tengan y los publiquen y empiecen a decir que es lo que hacen porque antes tampoco se podía decir lo externo, lo que hacia la mano izquierda no lo podía decir la derecha, hoy en día eso no puede ser porque si tu vendes... si una empresa de carros te dice cuantos carros vendió al mes, porque no va a poder decir cuanto invierte al mes, en la comunidad y en los trabajadores.”

4. ¿Cree usted que actualmente existen tendencias de vanguardia, discusiones, directrices internacionales que en Venezuela no se están dando? ¿Por qué?

“Yo sinceramente creo que Venezuela está a la vanguardia de lo internacional, nosotros cuando vamos a seminarios afuera, nos damos cuenta de que Venezuela está igual que lo demás países o en algunos casos, más adelantada. Teniendo en cuenta que con el Estado que no quiere que participen las empresas, ni participen las ODS en su política social nos ha costado más, pero en Venezuela existen todos los términos que existen afuera, la construcción de un Balance Social, una cosa en la que nosotros hemos influenciado muchísimo es en ganarnos los medios de comunicación, no a través de los presidentes de los medios, sino a través de los comunicadores sociales que en eso también hace una labor maravillosa CEDICE, ¿por qué? Porque también lo que no se conoce no existe, entonces nosotros esas tendencias de darnos cuenta de que los comunicadores sociales juegan un papel súper importante para la Responsabilidad Social, la estamos aplicando igualito siguiendo modelos de Ethos y de Forum Empresa y de otras empresas que lo han hecho y fíjense que ahora casi todos los medios de comunicación tienen sus encartes de Responsabilidad Social, nosotros tenemos unas columnas que salen semanales en ocho diarios y la de Últimas Noticias no saben la cantidad de gente que responde a Últimas Noticias, cuando sale la columna allí, entonces si estamos...En este seminario, nosotros hacemos dos seminarios al año, uno el primer trimestre que es local que se llama Perspectivas Sociales y el de ahora de octubre, que es el 7mo simposio en octubre, ese lo hacemos con tendencias globales, entonces viene la visión... y podemos decir que si se siguen vanguardias porque en Venezuela hay organizaciones así como Alianza Social, las universidades, CEDICE, y las consultoras que también están SOCSAL, Mireya Vargas, Charo Méndez, todas esas consultoras en el área de lo social, se han encargado de poner en la palestra esos términos entonces tú ves que las empresas manejan inversión social, portafolio de inversión social, balance social, la responsabilidad social a lo interno de las empresas. En éste seminario viene Isabel Vidal, por ejemplo, para que nos diga la visión de la Responsabilidad Social en la Comunidad Europea, Forum Empresas que es Hugo Vergara va a decir cuál es la tendencia de la Responsabilidad Social en América, después viene el profesor Agulló que es cómo las empresas tienen que equilibrar dentro de su Responsabilidad Social la vida del trabajador en lo personal, en lo familiar y en el

trabajo, entonces ahí vemos una cantidad de cosas interesantísimas que él trae que es la flexibilidad que tiene que tener la empresa con sus trabajadores, ahora eso también la Responsabilidad Social a lo interno pasa porque el trabajador sea responsable de su tiempo y de su trabajo y eso es Responsabilidad Social a lo interno también, la Responsabilidad Social... todo lo que sea obligación no es Responsabilidad Social y entonces por ejemplo las empresas tienen que ver porque ahora hay la ley de la LOCTI, la ley del discapacitado y todas las leyes que influyen en lo social, pero vemos que las empresas, con la LOCTI por ejemplo, han tenido un manejo de la LOCTI para ver dentro de la ley que oportunidades tengo, además de las que me obliga la ley, para hacer Responsabilidad Social. Fíjate que nosotros, esto se los puedo dar, objetivos estratégicos: fortalecer la acción de las empresas socialmente responsables de manera íntegra con sus trabajadores y la comunidad, entonces eso contesta esto.”

5. ¿Cómo usted proyecta la Responsabilidad Social en Venezuela?

“La Responsabilidad Social no es una moda, eso si quieren póngalo muy claro, la Responsabilidad Social Empresarial en Venezuela es una tendencia, no es una moda, es una tendencia que ya tienen que aplicar las empresas.”

Pregunta: “E independientemente de lo que vaya a suceder con el país, refiriéndome puntualmente a la libertad de empresas, la libertad económica, ¿tiene que seguir y puede seguir la Responsabilidad Social en Venezuela?”

“Sí, tiene que seguir y puede seguir, en las crisis es que uno tiene que ser creativo, porque por ejemplo nosotros veníamos así, la curva de la Responsabilidad Social desde el 99 estamos a la vanguardia, la gran mayoría se está metiendo en esto, nosotros no podemos dejar que esta curva baje por lo que está pasando ahora, nosotros tenemos que seguir, en lo que podamos pero seguir eso, por eso yo traigo a los cuatro tacos en Responsabilidad Social, para que las empresas oigan y no nos quedemos solamente en nuestro hueco y entonces uno les da eso y las empresas oirán que hay que tener un equilibrio del trabajador con su familia, con su... el mismo trabajador, que también rindan, porque la Responsabilidad Social la pueden hacer las empresas si ganan, si le está yendo bien, si no les está yendo bien, no ganan, no pueden hacerlo y la

Responsabilidad Social no es perder es ganar-ganar, aquí todo el mundo gana, si hay unas empresas que lo quieren decir, porque digan que lo hacen bueno, pero lo hacen. Nosotros ¿qué nos interesa? Que lo hagan, y que vaya la Responsabilidad Social enfocada a los beneficiarios, a la gente con recursos menores, que quieren hacerlo con propaganda, no me importa, pero si lo hacen, lo hacen. ¿Entienden? Ahora lo que no se puede aceptar es que una empresa venga a decir que este haciendo maravillas y que no sea verdad, porque eso si es verdad que se les devuelve.

Entonces fíjate: las líneas de actuación: reconocer la expectativas del gobierno en el área social de las empresas, estudiar las empresas, la filosofía, la legislación, cómo vamos a implementar nuestros programas de voluntariado, etc. Dar a conocer nuevos elementos de actuación de las empresas frente a las expectativas de la comunidad y formular nuevas estrategias de comunicación de la actuación de las empresas, esto lo pueden poner en esto **“¿cómo Ud. proyecta la Responsabilidad Social?”** siguiendo estos lineamientos... Bueno estos son los subcomités que nosotros tenemos fíjate el Marco Regulatorio para a estudiar todas estas leyes y recomendárselas a las empresas, eso fue en enero. Cuando tú dices la Responsabilidad Social... **“¿Cree Ud. Que actualmente existen vanguardias?”** Sí. Subcomité de sociedad civil, mira, conocer nuevas formas de participación promovidas por el Gobierno: consejos comunales. Como para decir que no se esta improvisando, sino que esto es un análisis concienzudo de un grupo de Alianza Social que tiene 1.200 empresas afiliadas a la cámara y que siguen estrategias que diseña el comité de Alianza Social, entonces fíjate fomentar vínculos y convivencia entre organizaciones de Desarrollo Social, empresas y organizaciones promovidas por el Gobierno, nosotros aquí aportamos no confrontamos. Reconocer las formas de sustentabilidad de las ODS en el nuevo Modelo de Socialismo del Siglo XXI. Subcomité Comunicación porque también es importantísimo estar a la vanguardia en la comunicación: adecuar la comunicación interna, diseñar una comunicación externa dirigida al acercamiento de los estratos D y E, yo no voy a seguir un diálogo de sordos diciéndole lo mismo a mi grupo, yo tengo que llegarle a esas clases D y E para que sepa que la empresa no es un caníbal que lo que quiere es sacar su salario, sino que vean a la empresa, a la que hace porque y yo no voy a poner mis manos en el fuego por todas las empresas, pero realmente a la que hace se le tiene que

reconocer y las empresas tienen que empezar a decir qué están haciendo, con números, con un balance auditado...”

Pregunta: “Usted Cree que es suficiente que las empresas, por lo menos nosotras tenemos diversos balances sociales, que los vamos a incluir en la tesis, que eso es parte de nuestro análisis, que no tienen números, es simplemente hablando de lo que hacen, ¿eso es suficiente?”

“Fíjate tu que por ejemplo, no es suficiente pero el balance social se construye no de una vez poniendo la auditoría de accountability ni nada, sino la primera cosa, a lo mejor lo que tu tienes es el informe, el primer paso como el primer año, el segundo año ese informe ya tu tienes ordenado lo que estas haciendo en el informe, le metes números, después que le metas números lo tienes que auditar, por ejemplo el balance social de Banesco es auditado por accountability, mira tu lo que cuesta eso, el balance del Banco de Venezuela que también está auditado, casi todas las petroleras tienen su balance social. ¿No han ido a la asociación de hidrocarburos? métanse en la página Web de la asociación de hidrocarburos de Venezuela, porque allí está la Responsabilidad Social que hacen las empresas petroleras, ahora con las empresas mixtas, ahora eso se lo raspó el gobierno, como ellos tienen el 51%, pero las empresas hay muchas que se las han ingeniado para seguir monitoreando en la medida que ellos puedan. *“Bueno enfatizar la importancia de las empresas socialmente responsables en su ámbito interno, orientar las empresas en su acción Gobierno, empresa y comunidad, fortalecer el voluntariado corporativo, facilitar información sobre formas de cumplimiento al Marco Regulatorio”* (para la pregunta 4).

6. ¿Piensa usted que la Responsabilidad Social Empresarial y las Relaciones Industriales están íntimamente ligadas? ¿Desde su punto de vista, una arroja a la otra?

“Ahí te digo que realmente nosotros también nos dimos cuenta de que nosotros aquí como habíamos penetrado y que es una cosa importantísima, las universidades con sus estudiantes y con los profesores, porque también se creo la alianza estratégica con el Rotary Club que es una institución admirable y con el Banco Mercantil que es nuestro



patrocinante, entonces nosotros hace 3 años fuimos a las universidades a promover el concurso de Líderes Socialmente Responsables, entonces ya este año estamos en 27 universidades se acaba de dar la premiación y entonces nosotros inoculamos el tema de Responsabilidad Social en las universidades, yo pienso que nosotros tenemos que estar. La Responsabilidad Social también se lleva en las empresas, en diferentes estadios uno lo lleva Recursos Humanos, en otras empresas lo lleva mercadeo, en otras la Gerencia General, pero cuando la Responsabilidad Social esta en Recursos Humanos, entonces las universidades, no solamente en Relaciones Industriales, que la recomendación que yo daría es que las universidades deben tener la Responsabilidad Social como eje transversal en todas las carreras, así como a lo mejor tienen una estadística, para todo el mundo tiene que ser estadística, y hacia eso vamos a tratar de influenciar que las universidades pongan Responsabilidad Social como un eje transversal de todas las carreras, porque entonces los egresados de la universidad saben que ser socialmente responsable es una ventaja también para ellos, hoy en día las empresas están contratando mucho más a personas que se ocupen de Responsabilidad Social porque ya los tienen formados y si ustedes ya están formados hicieron su tesis de eso, eso tiene un valor agregado para ustedes, porque en el curriculum la tesis es de Responsabilidad Social, les aseguro que las van a contratar, es una ventaja grandísima que ustedes hayan hecho la tesis del tema una ventaja competitiva frente a otros, porque las empresas están buscando ahora un recurso humano que esté formado en el área de Responsabilidad Social. Antes siempre ha existido eso porque hay unas materias siempre en la universidad que de una u otra forma tratan Responsabilidad Social, ahora también por la ley de servicio de educación superior, los estudiantes que tienen que cumplir 120 horas para graduarse, obligatorias, bueno eso también va a permitir que los estudiantes al entrar en contacto con los proyectos sociales se sensibilicen, yo por ejemplo me hice colaboradora de Fundación Pro Cura de la Parálisis, cuando yo fui a la primera entrega de silla de ruedas, ya uno se conecta y no te despegas mas, yo les recomiendo si tienen tiempo que este fin de semana, hay 2 cosas muy buenas, el domingo hay aquí en BECO, que es una cosa bella, a las 11am van abrir la subasta silente que son 120 artistas que hacen unas cajitas que ellos intervienen como quieren y después eso es para la red solidaria de acción contra el SIDA, el domingo abren la exposición y la subasta creo que es el otro domingo, sería bueno que vayan porque eso es Responsabilidad Social de BECO que cede sus espacios, de Capuy que cede sus espacios, de una cantidad de



empresas que hacen posible eso y ese mismo día en Ciudad Banesco es la subasta de obras de arte para FUNDANA, entonces fíjate como BANESCO se liga a FUNDANA.”

TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA: ING. PERLA PUTERMAN

1. ¿Qué opinión le merece el desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial en Venezuela?

“De RSE se viene hablando en Venezuela desde principios del siglo XX, tuvo sus inicios en las políticas de las empresas Mendoza y la Electricidad de Caracas

La Responsabilidad Social, en general, involucra principalmente a las empresas, pero también al Estado, a los ciudadanos y a las comunidades. Se trabaja con los conceptos de la organización de desarrollo social, donde participan los grupos de stakeholders y todos aquellos influenciados por la actividad de alguna organización, bien sea una empresa o una ONG. Se trata de un tema que trasciende a Gobiernos y Partidos Políticos.

La Responsabilidad Social abarca principios contemplados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, está asociada a la justicia social y a las libertades, así como a las prácticas de trabajo tales como los negocios justos y transparentes.

Adicionalmente, que el principal rol social empresarial, está basado en la generación de empleos y bienestar social, de hecho la razón social de las empresas en sí mismas ya son parte de la Responsabilidad Social Empresarial.”

2. ¿Cómo cree usted que ha sido el enfoque de la Responsabilidad Social Empresarial hacia los trabajadores y empleados?

“Yo pienso que la RSE debe comenzar por los empleados y no por las comunidades, sin embargo, en Venezuela, así como en muchos otros países del mundo, la Responsabilidad Social Empresarial está más vinculada a diseñar programas para las comunidades en las que las empresas están inmersas, es decir, está mucho más enfocada hacia lo externo, hacia el entorno, el medio que los rodea y no hacia la parte interna, que a mi juicio, es por donde se debería comenzar (empleados, proveedores, consumidores, etc.)

Definitivamente, la Responsabilidad Social Empresarial está muy lejos de lo que realmente es, de lo que se requiere y lo que necesita el país. La Responsabilidad Social es algo que debemos continuar y fortalecer.”

3. ¿Desde el año 2000 hasta la actualidad, cuál cree usted que ha sido la posición de los trabajadores y empresarios?

“En Venezuela y en el mundo entero se ha difundido mucho este tema y tiene mayor auge ante problemas como la pobreza y la ecología, de hecho se desarrollan normas en las cuales trabajadores y empresarios se han unido con las ONG’s, gobiernos y consumidores, para lograr un consenso en la materia.

De igual manera, el tema de las gobernanzas y/o gobiernos corporativos es una discusión fundamental. Se trata de algo que ha dejado de ser exclusivo de las grandes corporaciones y aplica a cualquier tipo de actividad empresarial. El tema en el fondo, compete tanto a la nación como a las empresas privadas.”

4. ¿Cree usted que actualmente existen tendencias de vanguardia, discusiones, directrices internacionales que en Venezuela no se están dando? ¿Por qué?

“Por supuesto que sí. La Responsabilidad Social Empresarial es un tema del que se está hablando en el mundo entero, sin embargo, me atrevería a decir, que la Responsabilidad Social Empresarial en Venezuela y en muchos otros países del tercer mundo están bien alejados de lo que realmente es. Algunas empresas están haciendo ver que están haciendo Responsabilidad Social Empresarial más que todo por publicidad.”

5. ¿Cómo usted proyecta la Responsabilidad Empresarial en Venezuela?

“Sinceramente esta pregunta quedaría en el aire, no la podría responder. No se sabe si en un futuro, efectivamente existirán la libertad de económica y de empresa, sin ellas, ¿cómo podríamos hablar de RSE?”



6. ¿Piensa usted que la Responsabilidad Social Empresarial y las Relaciones Industriales están íntimamente ligadas? ¿Desde su punto de vista, una incorpora a la otra?

“Definitivamente sí están ligadas, más no podría decir que una arroja a la otra. En una organización, el Departamento de Responsabilidad Social Empresarial no tendría por qué estar a cargo de personas de las Relaciones Industriales y esto es algo que debo recalcar. Sin embargo, el tema de la Responsabilidad Social con respecto a los trabajadores si esta íntimamente relacionada con Relaciones Industriales.

Ahora bien, las Relaciones Industriales en sí mismas es un punto de partida para desarrollar programas de RSE.”



ANEXO G

LISTADO COMPLETO DE TODOS LOS INDICADORES SEGÚN VARIABLES Y DIMENSIONES (GRI)

INICIATIVA DE REPORTE GLOBAL (GRI)

INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO

Impactos Económicos Directos

Clientes

EC1 Ventas Netas.

EC2 Desglose Geográfico de los Mercados.

Proveedores

EC3 Costos de todas las materias primas y mercancías adquiridas y de todos los servicios contratados.

EC4 Porcentaje de contratos pagados en conformidad con los términos acordados.

EC11 Desglose de los proveedores por organizaciones y países.

Empleados

EC5 Gastos salariales totales (sueldos, pensiones y otras prestaciones, e indemnizaciones por despido) desglosados por países o regiones, referidos a pagos actuales, sin incluir compromisos futuros.

Proveedores

EC6 Distribución entre los proveedores de capital, desglosada por intereses sobre deudas y préstamos, y dividendos sobre acciones de todo tipo, con especificación de cualquier retraso de los dividendos preferentes.

EC7 Aumento/disminución de las ganancias retenidas al final del período.

Sector Público

EC8 Suma total de todo tipo de impuestos pagados, desglosados por países.

EC9 Subsidios recibidos, desglosados por países o regiones.

EC10 Donaciones a la comunidad, sociedad civil u otros grupos, en metálico y en especie, desglosadas por tipo de grupos.

EC12 Gasto total en desarrollo de infraestructura empresarial externa ajena a la actividad.

Impactos Económicos Indirectos:

EC13 Impactos económicos indirectos de la organización, señalando las principales externalidades asociadas a los productos y servicios de la organización informante.

INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

Materias Primas

EN1 Consumo total de materias primas aparte del agua, por tipos.

EN2 Porcentaje de materias primas utilizadas que son residuos (procesados o no) procedentes de fuentes externas a la organización informante, referidos tanto a las materias primas recicladas tras su consumo como a los residuos de origen industrial.

Energía

EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.

EN4 Consumo indirecto de energía. Señalar toda la energía empleada para producir y distribuir productos energéticos adquiridos por la organización informante, como por ejemplo electricidad y calor



EN17 Iniciativas para emplear fuentes de energía renovables y para incrementar el rendimiento energético.

EN18 Huella del consumo de energía.

EN19 Otros usos indirectos (previos/posteriores) de la energía y sus implicaciones, como los desplazamientos de la organización, la gestión del ciclo de vida de un producto y el empleo de materias primas con gran intensidad de energía.

Agua

EN5 Consumo total de agua.

EN20 Fuentes de agua y ecosistemas/hábitat afectados de manera significativa por el consumo de agua.

EN21 Extracción anual de aguas subterráneas y superficiales como porcentaje de la cantidad anual renovable de agua.

EN22 Computo total de reciclaje y reutilización del agua.

Biodiversidad

EN6 Ubicación y extensión de suelo en propiedad, arrendado o administrado en los hábitat en biodiversidad.

EN7 Análisis de los principales impactos en la biodiversidad derivados de las actividades y/o productos y servicios en los entornos terrestre, marino y de agua dulce.

EN23 Extensión total del suelo en propiedad, arrendado o administrado, dedicado a actividades de producción o a la extracción.

EN24 Porcentaje de superficie impermeable en relación con el suelo adquirido o arrendado.

EN25 Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas y sensibles.

EN26 Cambios ocasionados en los hábitats naturales como consecuencia de las actividades y operaciones, y porcentaje de hábitat protegido o restaurado.

EN27 Programas y objetivos para proteger y restaurar ecosistemas y especies autóctonas en las zonas degradadas.

EN28 Número de especies incluidas en la lista roja de la UICN cuyo hábitat se encuentran en las zonas afectadas por las operaciones.

EN29 Unidades empresariales que están operando o tienen previsto operar dentro o en los alrededores de áreas protegidas o sensibles.

Emisiones, Vertidos y Residuos

EN8 Emisiones de gases efecto invernadero.

EN9 Utilización y emisiones de sustancias reductoras del ozono.

EN10 NO_x, SO_x y otras emisiones atmosféricas de importancia, desglosadas por tipo.

EN11 Cantidad total de residuos, desglosados por tipos y destinos. Los destinos hacen referencia a los métodos de tratamiento de los residuos, como son la fabricación de abono orgánico, la reutilización, el reciclaje, la recuperación, la incineración o el vertido.

EN12 Vertidos al agua de importancia, por tipo.

EN13 Vertidos de sustancias químicas, aceites y combustible de importancia, expresados en cifras y volumen totales.

EN30 Otras emisiones indirectas relevantes de gases efecto invernadero (CO₂, CH₄, N₂O, HFC, PFC, SF₆). Se refiere a las emisiones que resultan de las actividades de la entidad informante pero se producen desde fuentes propiedad de otra empresa.

EN31 Cualquier producción, transporte, importación de aquellos residuos considerados como “peligrosos” de acuerdo con lo estipulado en los anexos I, II, III y VIII del Convenio de Basilea.

EN32 Fuentes de agua y ecosistemas/hábitats afectados de manera significativa por los vertidos de agua y residuos líquidos.

Proveedores

EN33 Actuación de los proveedores con relación a los aspectos ambientales de los programas y procedimientos elaborados en respuesta al apartado Estructura de Gobierno y Sistemas de Gestión.

Productos y Servicios

EN14 Impactos ambientales significativos de los principales productos y servicios.

EN15 Porcentaje del peso de los productos vendidos susceptible de ser recuperado al final de la vida útil de éstos y porcentaje recuperado en la realidad.

Cumplimiento

EN16 Episodios y multas asociados al incumplimiento de los convenios/tratados/declaraciones de aplicación internacional, así como de las normativas locales, regionales, subnacional y nacionales asociadas a los temas ambientales.

Transporte

EN34 Impactos ambientales significativos vinculados al transporte con fines logísticos.

General

EN35 Gastos totales en materia de medioambiente, por tipo.

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL**Prácticas Laborales Decentes****Empleo**

LA1 Desglose del colectivo de trabajadores, si es posible por regiones/países, situación, tipo de contratación y modalidad de contrato.

LA2 Creación de empleo neta y promedio de facturación desglosados por regiones/países.

LA12 Prestaciones sociales a los empleados no exigidas por la ley.

Relaciones Empresas/Trabajadores

LA3 Porcentaje de empleados representados por organizaciones sindicales independientes.

LA4 Política y procedimientos de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de la organización.

LA13 Disposiciones sobre la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o la gestión, incluido el gobierno corporativo.

Salud y Seguridad

LA5 Métodos de registro y notificación de los accidentes en el trabajo y las enfermedades profesionales en referencia al Repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT sobre registro y notificación de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.

LA6 Descripción de las comisiones conjuntas sobre salud y seguridad compuestas por la dirección y los representantes de los trabajadores y proporción de la plantilla al amparo de dichas comisiones.

LA7 Tasas de absentismo, accidentes y daños laborales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo (incluidos los trabajadores subcontratados).

LA8 Descripción de políticas o programas (en el lugar de trabajo y otros ámbitos) sobre VIH/SIDA.

LA14 Datos evidentes que certifiquen el cumplimiento de las recomendaciones de la OIT en sus directrices relativas a los sistemas de gestión de la salud en el trabajo.

LA15 Descripción de los acuerdos formales con sindicatos u otros representantes laborales responsables sobre seguridad y salud en el trabajo y proporción del colectivo de trabajadores amparados por ellos.

Formación y Educación

LA9 Promedio de horas de formación por año y empleado, según categoría de empleado.

LA16 Descripción de los procesos que fomentan la contratación continua de empleados y gestionan los programas de jubilación.

LA17 Políticas específicas enfocadas a la gestión de los conocimientos prácticos o la formación continuada.

Diversidad y Oportunidad

LA10 Descripción de políticas y programas de igualdad de oportunidades y de los sistemas de revisión para asegurar el cumplimiento y los resultados de las revisiones.

LA11 Composición de los departamentos superiores de gestión y gobierno corporativo (incluida la junta directiva), atendiendo a la proporción entre sexos y otros indicadores de diversidad, si se consideran culturalmente apropiados.

Derechos Humanos**Estrategia y Gestión**

HR1 Relación pormenorizada de políticas, directrices, estructura corporativa y procedimientos en torno a los derechos humanos vinculados a las operaciones, así como los sistemas de seguimiento y sus resultados.

HR2 Muestras de que se tienen en consideración los impactos en los derechos humanos a la hora de tomar decisiones sobre los procedimientos, inversiones o elecciones de proveedores/contratistas.

HR3 Relación pormenorizada de las políticas y procedimientos necesarios para valorar la actuación sobre los derechos humanos con respecto a la cadena de suministros y los contratistas, así como los sistemas de seguimiento y sus resultados.

HR8 Formación de los empleados en cuanto a las prácticas relativas a los derechos humanos importantes para el desarrollo de las operaciones. Incluir tipo de información, número de empleados formados y duración media del periodo de formación.

No Discriminación

HR4 Relación pormenorizada de las políticas y procedimientos / programas globales dedicados a evitar todo tipo de discriminación en las operaciones, así como los sistemas de seguimiento y sus resultados

Libertad de Asociación y Negociación Colectiva

HR5 Análisis de la política de libertad de asociación y su grado de aplicación.

Trabajo Infantil

HR6 Exposición de la política de rechazo al trabajo infantil tal y como se define en el Convenio 138 de la OIT, grado de información y aplicación y relación de los procedimientos / programas relacionados con ese tema, así como de los sistemas de seguimiento y sus resultados.

Trabajo Forzoso y Obligatorio

HR7 Exposición de la política de rechazo del trabajo forzoso y obligatorio, grado de información y aplicación y relación de los procedimientos /programas relacionados con este tema, así como de los sistemas de seguimiento y sus resultados.

Medidas Disciplinarias

HR9 Descripción de prácticas de apelación relacionados (no exclusivamente) con los derechos humanos.

HR10 Análisis de las políticas de no represalia y de los sistemas confidenciales de queja (limitándose a su impacto en los derechos humanos).

Medidas de Seguridad

HR11 Formación del personal de seguridad en derechos humanos.

Derechos de los Indígenas

HR12 Descripción de las políticas, directrices y procedimientos diseñados para abordar las necesidades de los pueblos indígenas.

HR13 Descripción de mecanismos de reclamación para la comunidad gestionados conjuntamente por la organización y las autoridades.

HR14 Porcentaje de los ingresos resultantes de las operaciones que se redistribuye a las comunidades locales.

La Sociedad**Comunidad**

SO1 Descripción de las políticas de gestión de los impactos causados a las comunidades de las regiones afectadas por las actividades.

SO4 Distinciones recibidas en relación con la actuación social, ambiental y ética.

Corrupción

SO2 Descripción de política, sistemas de gestión /procedimientos y mecanismos de cumplimiento en torno a la corrupción y al soborno, dirigidos tanto a las organizaciones como a los empleados.

Contribuciones Políticas

SO3 Descripción de la política y sistemas de gestión/ procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento dedicados a las contribuciones y los instrumentos de presión política.

SO5 Cantidad de dinero donado a instituciones y partidos políticos cuya función principal es la de financiar a los partidos o sus candidatos.

Competencia y Precios

SO6 Resoluciones relativas a causas judiciales sobre las normativas antimonopolio.

SO7 Descripción de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento enfocados a prevenir las conductas contrarias a la libre competencia.

Responsabilidad del Producto**Salud y Seguridad del Cliente**

PR1 Descripción de la política sobre la salud y seguridad del cliente durante la utilización de productos y servicios, grados de información y aplicación y relación de procedimientos / programas relacionados con este tema, así como de los sistemas de seguimiento y sus resultados.

PR4 Número y tipo de incumplimientos de las normativas referentes a la salud y seguridad del cliente, así como sanciones y multas impuestas a estas infracciones.

PR5 Número de demandas ratificadas por salubridad y seguridad de los productos y servicios.

PR6 Etiquetado de productos y cumplimiento de códigos no obligatorios o distinciones relacionadas con la responsabilidad social y/o ambiental recibidas por la organización.

Productos y Servicios

PR2 Descripción de políticas y sistemas de gestión/ procedimientos, así como mecanismos de cumplimiento referentes al etiquetado y a la información sobre los productos.

PR7 Número y tipo de incumplimientos de las normativas sobre información y etiquetado de productos, así como las sanciones y multas impuestas como consecuencia de estas infracciones.

PR8 Análisis de políticas y sistemas de gestión / procedimientos, así como de los mecanismos de cumplimiento relativos a la satisfacción del cliente y de los resultados de los estudios que evalúen esa satisfacción.

Respeto a la Intimidad

PR3 Descripción de políticas y sistemas de gestión /procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento concernientes a la intimidad del cliente.

PR11 Número de demandas probadas con respeto a las violaciones de la intimidad del cliente.

Publicidad

PR9 Descripción de políticas y sistemas de gestión/ procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento de las normativas legales y códigos no obligatorios referentes a la publicidad.

PR10 Número y tipos de infracciones cometidos en el marco de las normativas sobre el marketing y la publicidad.



ANEXO H

SINTESIS CURRICULARES DE ENTREVISTADOS

FRANCISCO JOSE MACHADO LLAMOZAS

RESUMEN DE EXPERIENCIA

Coordinación de outplacement, en una Empresa que hizo una reducción de nómina en un 35%. Dirección de comité negociadores de convenciones colectivas en cuatro oportunidades. Participación activa en la conversión de unidades administrativas, en unidades de negocios.

Evaluación de empresas para su fusión y/o adquisición por parte de un holding. Asesor de las unidades estratégica de RRHH de las distintas Empresas del holding.

Coordinación de Recursos Humanos para la industria petrolera, de las funciones de planificación estratégica, adiestramiento y organización de todas las filiales. Participación en comité de licitación de obras y servicios. Relaciones con sindicatos a nivel nacional. Responsable de empleos, adiestramiento, relaciones laborales, servicios médicos y planes benéficos.

FORMACION ACADEMICA

1998 Instituto Tecnológico de Monterrey (México) – Certificado de Coach.

1968 Escuela de administración Pública – Maestría técnica en administración de Personal

1967 Universidad Católica Andrés Bello – Licenciatura en Psicología.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

2000 - Sept 2007 HUMANET

Director General del GRUPO HUMANET dándole asesoría y solución en Recursos Humanos a un grupo importante de Empresas en el área de : Construcción, Manufactura, Petroleras, Metalmecánicas, Hipertiendas, Consumo masivo, Electrónicas, Centros Comerciales, Centros de Salud, etc.. en Venezuela y Distribución, Petrolera, Hotelería, Seguros , Constructoras, Banca y Ventas y Alquiler de Viviendas En Panama.

1989 – 2000 - C.A. LA ELECTRICIDAD de CARACAS

Gerente Ejecutivo de Recursos Humanos, Vicepresidente del Fondo de ahorros de los trabajadores de la EDC, Director de varias las empresas del Grupo, Miembro del Comité Ejecutivo, Coordinador del equipo de alta gerencia, Coordinador del Grupo de 90 Coach formados en la empresa. Coordinador de dos procesos exitosos de outplacement; Dirección (cuatro oportunidades) del comité negociador de la convención colectiva y participación en la reestructuración de la empresa en unidades de negocios.



Realización de procesos de evaluación de empresas para su fusión y/o adquisición por parte de la EDC, con la finalidad de proveerse de servicios básicos. Asesor de la Unidad Estratégica de RRHH, conformada por consultores responsables de asesorar en procesos de cambio, al resto de las unidades estratégicas de negocio, tanto del grupo de las empresas eléctricas, como de las empresas de la corporación (empresas nacionales como internacionales). Miembro del Comité Central de la Implantación del Sistema de Gestión Comercial (SGC). Miembro del Comité Central de la Implantación del Sistema SAP. Miembro del Comité Central del Proyecto Y2K (año 2000).

1985 - 1989 - PDVSA

Gerente Funcional de Planificación y Organización. Asignado a la Coordinación de Recursos Humanos para toda la industria, coordinando las funciones de planificación estratégica, adiestramiento y organización de todas las filiales.

1980 - 1985 – INTEVEP, S.A.

Gerente General de Recursos Humanos. Vicepresidente del Comité de Licitación de obras y servicios. Responsable de adecuar los lineamientos de la coordinación de Recursos Humanos de PDVSA a la institución y, por lo tanto, darle asesoría a todos los niveles directivos, gerenciales y supervisores sobre administración y gestión de recursos humanos.

1977 - 1980 – CORPOVEN, S.A.

Gerente Corporativo de Relaciones Laborales. Miembro Principal del Comité Metropolitano del Licitaciones de Obras y Servicios.. Relaciones con sindicatos a nivel nacional, así como con las dos federaciones que afiliaban los 36 sindicatos que se atendían. Responsable de reclamos por parte de administración del contrato colectivo, como cualquier tipo de reclamo producto de las relaciones obrero - patronales, ante las autoridades del Ministerio del Trabajo.

1975 - 1977 – CVP, S.A.

Gerente de Administración de Personal y Relaciones Industriales. Responsable de empleos, adiestramiento, relaciones laborales, servicios médicos y planes benéficos. Apoyo a todos los gerentes y supervisores del área metropolitana en los procesos antes mencionados, sobre todo en el suministro de información: actualizada, sencilla y oportuna para agregarles valor en la toma de decisiones. Participación en el comité de Recursos Humanos de la industria, que se encargó de las normas y procedimientos de RRHH que regirían en las empresas después de la nacionalización de la industria petrolera y petroquímica.



MARGARITA MÉNDEZ DE MONTERO

PERFIL PROFESIONAL

Industriólogo con Maestría en Gerencia de Programas Sociales. Consultor Nacional e Internacional con experiencia en Asesoría y Gerencia de Fundaciones, Instituciones del Tercer Sector. Alta capacidad para el alineamiento de acciones y redes, entre sector empresarial y sector social. Manejo efectivo de relaciones públicas, cooperación y alianzas. Habilidad probada en organización de Eventos Nacionales e Internacionales. Conformar, energizar e integrar Equipos de Trabajo Multidisciplinarios. Facilidad para captación de recursos financieros dirigidos a Proyectos Sociales. Proactiva. Emprendedora.

LOGROS PROFESIONALES

Gerencia de Instituciones Sociales

- **Director Ejecutivo Alianza Social.VENAMCHAM.**2000-actualmente.
- Asesoría de RSE a ODS y Proyectos Sociales 1994-2006.
- Vice-Presidente Ejecutivo **EDUCREDITO A.C.** 1996-2002.
- Gerente General de **FUNDACION MENDOZA** 1979-1994.
- Secretaria Ejecutiva de la Federación Venezolana de Fundaciones Privadas **FIPAN** 1978-1994.

Membresía y Participación en Directorios

- Miembro de la Directiva de la Fundación Procura de la Parálisis.
- Miembro Director de Junior Achievement –Venezuela.
- Directora de la Fundación Universidad Metropolitana.
- Miembro del Consejo de Acción Social de la Fundación de la Vivienda Popular.
- Miembro Consejero de la Fundación Venezolana de la Parálisis Infantil.
- Miembro del Comité Asesor de las Conferencias Interamericanas sobre Responsabilidad Social en la Empresa “Alianza para el Desarrollo” y “la RSE como Instrumento de Competitividad” Miami y Panamá respectivamente 2002 y 2003.

Consultoría Gerencial

- Formulación del Proyecto Red de Casas de Don Bosco.
- Sistematización de la experiencia de la Fundación Tamayo en la Comunidad Taguay.
- Diagnóstico de los Centros de la Asociación de Damas Salesianas en Distrito Federal y Estado Miranda.
- Formulación del Proyecto de Reestructuración de la Galería de Arte Nacional.
- Diseño del Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad Coordinadora del Proyecto de Reforma del Crédito Educativo. PNUD-FGMA.
- Diseño de Optimización de Procesos Organizacionales en CEDIHAC.
- Formulación del Proyecto Familia en Acción en el Estado Miranda.
- Diseño Estructural Funcional FADI Fundación Ayuda a la Diabetes.



- Consultoría Organizacional a la Fundación Caracas Country Club.

Publicaciones

- Editor y Coordinador de “Fundaciones Privadas en Venezuela” Desde la primera a décima edición.
- Relator y Coordinador del Informe sobre II Reunión Internacional de Fundaciones y Empresarios.
- Relator y Coordinador del Estudio sobre las Fundaciones Privadas en Venezuela, para su presentación en el III Encuentro de Fundaciones Iberoamericanas. Rio de Janeiro 1996.
- Editor y Coordinador de “Responsabilidad Social Empresarial en Acción” 2001.
- Editor y Coordinador de “Un modelo de Balance Social para las Empresas Venezolanas” 2002.
- Editor y Coordinador del I, II, III y IV Directorio de Alianza Social VENAMCHAM. 2001, 2002 y 2003, 2005.
- Editor y Coordinador de “Responsabilidad Social Empresarial en las Américas” 2003.
- Editor y Coordinador de 13 Encartes del Diario El Nacional 2000-2005.

EDUCACIÓN

Maestría Gerencia de Programas Sociales. Universidad Católica Andrés Bello 2006.
Especialización Gerencia de Programas Sociales. Universidad Católica Andrés Bello. 1995
Industriólogo UCAB Universidad Católica Andrés Bello, 1968.

DESARROLLO PROFESIONAL

III Programa de Gerencia de Pequeña y Mediana Industria IESA 1987, Gerencia de Proyectos Sociales IESA 1988, Finanzas para Ejecutivos No Financieros IESA 1991, Comunicación Interpersonal IESA 1992, Programa Formación de Capacitados en Formulación y Evaluación de Proyectos Sociales Fundación Escuela de Gerencia Social FECS 1996; Taller de Liderazgo del Chevron Management Institute, 2007.



Carlos Omar Navarro Carrasco

FORMACIÓN ACADÉMICA

Educación	Período	Lugar	Título
Universitaria	1975–1980	Universidad Católica Andrés Bello.	Lic. Especialidad en Relaciones Industriales.

EXPERIENCIA LABORAL

COMO FORMADOR E INVESTIGADOR EN LOS TEMAS DEL TRABAJO

PERIODO	LUGAR	CARGO
1980–2007	Instituto Nacional de Estudios Sociales (INES). Caracas- Venezuela.	Miembro del Consejo Directivo. (En funciones)
1990–2007	Centro de Documentación y Análisis para los Trabajadores (CENDA). Caracas-Venezuela.	Presidente. (En funciones)
2002-2007	Alianza Sindical Independiente. (ASI). Caracas-Venezuela.	Presidente. (En funciones)
2005-2007	Centro Latinoamericano para el Desarrollo, la Integración y la Cooperación. (CELADIC).	Miembro del Consejo Directivo. (En funciones)

COMO DIRIGENTE SINDICAL EN EL PLANO NACIONAL E INTERNACIONAL

PERIODO	LUGAR	CARGO
1995–1999	Confederación de Trabajadores de Venezuela (CTV). Caracas-Venezuela.	Secretario General
1998–2005	Central Latinoamericana de Trabajadores (CLAT). San Antonio de los Altos-Venezuela.	Secretario Ejecutivo
1998–2006	Confederación Mundial del Trabajo (CMT). Bruselas- Bélgica.	Miembro del Comité Confederal.
2002	Miembro de la Comisión Presidencial para el Diálogo. Miraflores. Mayo.2002	Representante por los trabajadores venezolanos.

COMO PROFESOR Y ACADÉMICO

PERIODO	LUGAR	CARGO
1996-1999	Escuela Nacional de Administración y Hacienda Pública. Post-Grado: Especialización en Gerencia Tributaria. Caracas-Venezuela.	Profesor: "Entorno Económico"
2000-2007	Universidad Católica Andrés Bello (UCAB). Facultad Cs. Sociales y Económicas. Caracas-Venezuela. Premio a la Excelencia Académica. 2001-2002 / 2002-2003 2003-2004/ 2004-2005.	Profesor: Organización y Relaciones Obrero-Patronales"
2005-2007	Universidad Central de Venezuela (UCV). Facultad Cs. Jurídicas y Políticas. Caracas-Venezuela. Post-Grado: Especialización en Derecho del Trabajo	Profesor. "Instrumentos científicos para el análisis de los conflictos obrero-Patronales".



ACTIVIDADES DE INTERÉS	
• Articulista en diarios nacionales como: El Mundo, El Universal, El Nacional, La Voz y en 12 periódicos de cobertura regional. • Conferencista/Temas del mundo del trabajo en universidades nacionales y centros de estudio en América Latina, EE.UU., Europa y Asia.	
FUNCIONES EN EL PLANO INTERNACIONAL	
▪ Experto Asesor del Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas. ECOSOC/ONU. New York -EE.UU / 1980-1984. ▪ Miembro de la Comisión de Paz/OEA. Centroamérica. Nicaragua. 1980. ▪ Experto/Conferencista. Invitado por Centrales Sindicales en: Tailandia, Singapur, Hong kong, Indonesia, Japón. 1984-1985 ▪ Especialización en Empresas Autogestionadas. Zagreb/Yugoslavia. 1981. ▪ Invitado/Conferencista: "El Sindicalismo mundial ante los desafíos del siglo XXI". Universidad Nacional de Beijín/China / Diciembre 1998-2000. ▪ Representante por Venezuela a los Comités Ejecutivos y Consejos Latinoamericanos de los Trabajadores. CLAT.1998-2004. ▪ Representante de América Latina en el Comité Confederal de la Confederación Mundial del Trabajo. CMT. Bruselas-Bélgica / 1998-2005. ▪ Experto invitado por BM, BID, FMI a las Jornadas de análisis sobre la misión de las multilaterales en los países en vías de desarrollo. "La Nueva Agenda". Washington-EE.UU. / Marzo 2000. ▪ Consejero Técnico/Representación de los trabajadores de Venezuela ante la Conferencia Internacional del Trabajo. OIT/Suiza-Ginebra / 1992-2007.	



DAVID PEÑALVER HERNANDEZ

PROFESIÓN

Relacionista, Publicista y Locutor- Consultor y Asesor Comunicacional, de Imagen y Relaciones Institucionales. Productor y Moderador de Radio y TV- Instructor de Liderazgo, Proyección de Imagen, Oratoria y Producción en TV, Radio y Prensa.

ACTUAL

Director Ejecutivo y Vicepresidente de Promoción y Desarrollo Empresarial de la Confederación de Empresarios Socialistas de Venezuela, CONSEVEN (Fundador) y de la Confederación de Agricultores y Ganaderos de Venezuela, CONFAGAN.

Promotor, Conferencista y Facilitador de Talleres de Formación de Voceros y Manejo de Medios Comunicacionales, de Liderazgo Social e Institucional y Productivo de EPS y Desarrollo Endógeno basados en los 10 Objetivos Estratégicos, El Salto Adelante, el Socialismo Bolivariano y los 5 Motores y del PSUV / Ex Productor General y Moderador del Programa Radial “Promotores y Emprendedores” en Oriente e Internet 93.7 FM

RESUMEN EXPERIENCIA

- Medios TV, Radio y Prensa: Once años gerenciando medios en oriente, produciendo Programas de TV, Radio y Columnas de Prensa, todas tribunas motivadoras de autoestima y los valores éticos, morales y del Trabajo para el éxito, la productividad y el emprendimiento.1992-2003
- Proyección de Imagen, Orientación de Opinión Pública, Mercadeo, Publicidad: Veinticuatro años de asesorías y consultorías, desarrollo y realización de campañas corporativas, captación de clientes y atención al público mediante la aplicación de estrategias de mercadeo diseñadas con levantamiento de información y entrevistas. 1983-2007
- Relaciones y Asuntos Públicos: catorce años en la promoción de programas institucionales de impacto social y comunitario, trabajos de investigación, desarrollo y realización de acciones para elevar la calidad de vida y autoestima de los venezolanos. 1992-2006
- Docente: Veinte años: Instructor de Talleres sobre Liderazgo, Autoestima, Manejo de Medios de Comunicación, Opinión Pública y Masas. Cuatro años: Manejo ante los Medios de los Paradigmas Bolivarianos y Socialistas, Cultura del Empoderamiento, Desarrollo Endógeno, del Salto Adelante y los 10 Objetivos Estratégicos de la Revolución Bolivariana y El Servidor Público.1986-2006 / 2.003-2006
- Gremial: Doce años promoviendo la conciencia y acciones de corresponsabilidad, justicia, equidad e inclusión entre los cooperativistas, empresarios y agremiados para llevar a los Gremios, las Empresas de Producción Social, Cogestionadas y Cooperativas hacia la Capacitación Productiva y Elevación de la Calidad de Vida de los Trabajadores y la Comunidad bajo una Visión Cristiana, Holística , Endógena y Bolivariana, ahora Socialista.1996-2007



CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Dirección, planificación, programación, desarrollo, realización, supervisión y control de actividades y eventos para la Productividad y el Emprendimiento, de Campañas y Relaciones Institucionales, Publicitarias y de Orientación de Opinión Pública, de Producción Audiovisual y Escrita, Elaboración de Guiones, Manuales y Redacción de Discursos, Presentaciones, Documentos y Comunicaciones, Métodos de Investigación de Mercados, Estadísticas, Diseño y aplicación de Estrategias y Técnicas de Motivación y Autoestima, Comercialización y Ventas.

CARGOS DESEMPEÑADOS

- Director Nacional de Promoción, Relaciones Institucionales y Políticas de FEDEINDUSTRIA (Enlace con Gobierno Nacional y Regionales para Desarrollo Endógeno, Cogestión y EPS. 2004-2.006)
- Asesor de Asuntos Públicos de la Presidencia del Instituto para el Desarrollo de la Pequeña y Mediana Industria INAPYMI y de FONCREI (Promotor y Conferencista del Convenio Marco de Corresponsabilidad para la Transformación Industrial). Miembro del Consejo Superior de FONDONORMA y del CONSEJO VENEZOLANO DE LA CALIDAD. 2.005-2006
- Coordinador Creativo y de Producción de la Campaña contra el revocatorio al Presidente Chávez del MEM, basada en las Misiones, PetroSur, PetroCaribe, Plataforma Deltana, entre otros. Colaborador del Comité Organizador de los Eventos “El Presidente Habla con los Empresarios” Ponente por Monagas en el encuentro del Meliá Puerto La Cruz. 2.003
- Guionista, Director y Productor Audiovisual de los “Micros Conmemorativos año 2.005 del 27N de 1992” Versiones Histórica y Motivacional. 2005 / Revisor y Coautor versión final del Tabloide “Los 10 Grandes Logros de la Revolución Bolivariana en Bolívar” 2.006

MONAGAS:

- Presidente de FEDEINDUSTRIA MONAGAS. 2003-2005
- Director de la Sociedad de Garantías Recíprocas y Miembro de la Junta Administradora de la Fundación para el Desarrollo del Estado Monagas – FUNDEMOS. Miembro del Comando Ayacucho de Empresarios con Chávez.

SUR ORIENTE:

- Vicepresidente de Producción TELEVISORA RG y TELECARIBE. 2001-2002
- Gerente de Comercialización y Relaciones Institucionales, Director General Región Sur, Director General en los Estados Bolívar - Monagas y Delta (10 años: único Medio que apoyo a Chávez en la Región - Asesor de Campañas de la Coordinación Regional del MVR).
- Vicepresidente de Producción de la Televisora RG y TELECARIBE
- Promotor y Moderador del Programa TV Nacional “PROMOTORES” y Director General Región Sur de Televisora TELECARIBE:1993-2.003
- Director General / Presidente de VENEDINSA (14 años). 1989-2.002



PERLA PUTERMAN SZOMSTEIN

ESTUDIOS REALIZADOS:

- Primaria: Colegio Lucrecia de Guardia, Coro:1.956-1.962
- Bachillerato: Liceo Cecilio Acosta, coro: 1.962-1.967
- Superior: Universidad Central de Venezuela, 1.967-1.971
- Universidad Católica Andrés Bello, 1.971-1.974

GRADO DE INSTRUCCIÓN

Ing. Industrial, graduada en el año de 1974, en la Universidad Católica Andrés Bello.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Actualmente y desde 1990, me desempeño como consultora de empresas publicas y privadas en materia de Normalización y Sistemas de Gestión (Calidad, seguridad, ambiente). Desde 1990 He asesorado mas de 40 empresas entre públicas y privadas nacionales y de otros países en implantación de Sistemas de la calidad, diagnósticos, auditorias internas.

En el año 2003 actuando como consultora del Banco Mundial, evalué el Sistema Ecuatoriano de Metrología, normalización y calidad.

En materia de responsabilidad Social, en el año 2004, asistí en representación de Fondonorma a una Conferencia de la ISO en Estocolmo sobre Responsabilidad Social. En esta materia, he participado como expositora en Venezuela en diferentes eventos de responsabilidad social tanto nacionales como Ibero-Americanos, en el año 2006 realice una exposición en Cartagena Colombia en el X Foro Internacional 2006 del Instituto de Normas Colombianas ICONTEC y en el lanzamiento del Instituto hondureño de normalización donde presente La Responsabilidad Social. Un compromiso mundial ISO 26.000.

He asistido a las cuatro reuniones de la ISO para la elaboración de la Norma ISO 26000 realizadas en el 2005 en Salvador de Bahía Brasil y Bangkok Thailandia, en el 2006 en Lisboa y en el 2007 en Sydney

En los años 2004 y 2005 he dictado el curso Sistemas integrados de Gestión auspiciado por la Organización internacional para la normalización ISO y los Institutos de normalización de Bolivia IBNORCA y Perú INDECOPI y la Comisión Panamericana de Normas Técnicas COPANT y los Institutos de Normalización y calidad de Costa Rica (INTECO) y Guatemala (COGUANOR).

Miembro experto del WG de la ISO (Organización internacional para la normalización) de Responsabilidad Social. Persona contacto de América para los países en desarrollo. Miembro del Grupo asesor del sector Industria.



Miembro experto del WG espejo, de FONDONORMA de Responsabilidad Social.
Miembro experto del WG 14 Customer Satisfaction de la ISO (Organización internacional para la normalización) del COMITÉ 176 de Gestión de la calidad

Miembro del CT23 Comité de Calidad de Fondonorma. (Comité espejo del TC 176 de la ISO)

Miembro experto del Comité 176 (Calidad) de la ISO.

Presidenta de la Comisión de Responsabilidad Social de FEDECAMARAS Organismo sin fines de lucro que agrupa las Cámaras de la industria y el comercio en Venezuela y asesora al Presidente en materia de Responsabilidad Social. (2006)

Fundadora y moderadora del Foro virtual Iberoamericano de Responsabilidad Social

Fundadora y moderadora del Foro virtual de los países en desarrollo DEVCO. Para la ISO 26000 de Responsabilidad Social.

Paralelamente y por mi inclinación personal a la docencia, he entrenado desde 1975 hasta el momento, a través de charlas, talleres y cursos de capacitación a más de un mil profesionales en materia de normalización, calidad y Sistemas Integrados de Gestión incluyendo Responsabilidad Social, en sectores públicos, privados y universitarios a nivel nacional e internacional. He dictado asignaturas sobre normalización y calidad en la Universidad de Oriente en la Maestría de Plantas industriales de la Universidad de Oriente. Y en el postgrado Sistemas de la calidad en la Universidad Católica Andrés Bello. He participado como expositora en diversos Congresos y seminarios internacionales, en el año 2003 en el Tecnológico de Monterrey Campus Monterrey en el 11° Congreso Industrial como panelista y Conferencista en Grupo Interactivo. Tengo previsto participar como docente en el diplomado de Responsabilidad Social de la Universidad Simón Bolívar.

He sido tutor de tesis de pre- grado en el Instituto tecnológico universitario Luis Caballero Mejias, y de postgrado en la universidad Metropolitana en 1999, en la Facultad de ciencias económicas y sociales Escuela Administrativa. Igualmente en el postgrado en Administración de empresas, mención Gerencia en la Universidad Metropolitana en el desarrollo de un diseño de un modelo de gerencia de la calidad enfocado en procesos y cuadro de mando integral. Caso: pequeña empresa de construcción, Vangil ingenieros.

He publicado artículos en Revistas y paginas Web, siendo estos referencia de diversos trabajos universitarios.

Los artículos son:

La Normalización una herramienta para la calidad

La Responsabilidad Social. Un compromiso mundial.

La Responsabilidad Social una moda o una realidad.

La Responsabilidad Social y la Normalización Internacional

Una propuesta de Responsabilidad Social empresarial.