

Diseño de un Modelo de Responsabilidad Social Empresarial para las grandes empresas de Ciudad Guayana

Miriani Ramos

UNEXPO, Puerto Ordaz, Venezuela, miriani_amos_24@hotmail.com

Mayra D'Armas

UNEXPO, Puerto Ordaz, Venezuela, mdarmas@unexpo.edu.ve, mjdarmasr@yahoo.es

RESUMEN

En el presente trabajo se evaluó la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las grandes empresas del sector siderúrgico y del aluminio de Ciudad Guayana, Venezuela. Se aplicó una encuesta que permitió diagnosticar el grado de desarrollo de la RSE, en cuanto a los parámetros de sustentabilidad: Valor Ambiental, Valor Social y Valor Económico. Además, se aplicó una encuesta a la comunidad de Ciudad Guayana, lo cual permitió determinar el grado de conocimiento y de participación con este tema. Los resultados obtenidos demuestran que las empresas estudiadas están vinculadas con el tema de RSE. Los Valores Ambiental y Económico se cumplen en las grandes empresas de Ciudad Guayana, ya que éstas actualmente están en búsqueda o ya poseen los certificados de ambiente y calidad, haciendo esto que dichas empresas sean más competitivas. En cuanto al Valor Social se encontró que las condiciones del lugar de trabajo y empleo son buenas, que todas las empresas tienen convenios con organismos públicos, apoyan a instituciones educativas, y la mayoría de las empresas realizan inversiones en proyectos económicos en comunidades específicas. Finalmente se diseñó un Modelo para evaluar el Grado de RSE.

Palabras claves: Responsabilidad Social Empresarial, Sector aluminio, Sector siderúrgico, grandes empresas.

ABSTRACT

In the present study, was evaluated the Corporate Social Responsibility (CSR) in the large companies of the steel and aluminum sector of Guayana City, Venezuela. A survey was used which allowed diagnosing the degree of development of CSR, in terms of the sustainability parameters: Environmental, Social and Economic Values. In addition, was applied a survey to the community of Guayana City, which allowed to determine the degree of knowledge and participation with this subject. The obtained results show that the studied companies are related with the CSR topic. The Environmental and Economic Values are carried out in the large companies of Guayana City, since they are currently in search or already possess the quality and environmental certificates, by doing so that companies are more competitive. In relation to Social Value, it was found that the conditions of the workplace and employment are good, all the companies have agreements with public agencies, support educative institutions, and most of the companies make investments in economic projects in specific communities. Finally, a Model was designed for assessing the level of CSR.

Keywords: Aluminum sector, Corporate Social Responsibility, large companies, steel sector.

1. INTRODUCCIÓN

En este trabajo se presenta un estudio sobre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) llevado a cabo en las grandes empresas del sector siderúrgico y del aluminio de Ciudad Guayana, Venezuela.

Mucho se habla en la actualidad sobre el tema de Responsabilidad Social, tanto a nivel nacional como

internacional. Actualmente en Venezuela y desde el año 2000, se ha venido impulsando la promoción en el sector empresarial privado del compromiso con la responsabilidad social y la inversión social para lograr el desarrollo sustentable, es decir, satisfacer las necesidades del presente sin comprometer los recursos de generaciones futuras.

La Comisión de las Comunidades Europeas (2001) define la RSE como la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores. También la definen como un concepto con arreglo al cual las empresas deciden voluntariamente contribuir al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio. Teixidó et al. (2002) definen RSE como el compromiso que asumen las empresas a través de sus planes estratégicos con las necesidades que emanan de sus políticas internas y externas más allá del beneficio inmediato y la generación de riqueza. De acuerdo con Caravedo (2004) la RSE es una filosofía corporativa adoptada por la alta dirección de la empresa para actuar en beneficio de sus propios trabajadores, sus familias y el entorno social en las zonas de influencia de las empresas. En otras palabras la Responsabilidad Social Empresarial, es una perspectiva que no se limita a satisfacer al consumidor, sino que se preocupa por el bienestar de la comunidad con la que se involucra, entendiéndose como una empresa socialmente responsable aquella: cuyos productos y servicios contribuyen al bienestar de la sociedad, cuyo comportamiento vaya más allá del estricto cumplimiento de la normativa vigente y las prácticas de libre mercado, cuyos directivos tengan un comportamiento ético, cuyas actividades sean respetuosas con el medio ambiente y cuyo desarrollo contemple el apoyo a las personas más desfavorecidas de las comunidades en las que opera.

En este trabajo se planteó como objetivo diagnosticar el nivel de conocimiento de la RSE en Ciudad Guayana, medir su impacto en la comunidad y su retribución a la empresa y diseñar un Modelo de Responsabilidad Social Empresarial. Esta investigación proporciona información que sirve como base para la introducción de las grandes empresas a la RSE, ya que la definición que se maneja actualmente en el país es muy reducida, asociado únicamente con Inversión Social y los demás factores que conforman la responsabilidad social empresarial han sido marginados o imperceptiblemente considerados.

2. BASES LEGALES Y NORMAS

Las leyes venezolanas contemplan en algunos artículos, lo relacionado con los factores que conforman la RSE, pero relacionado con el gobierno nacional, de lo que es su responsabilidad, a continuación se presentan algunos artículos.

2.1 CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

En la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) se reseñan diferentes artículos que consideran los factores de responsabilidad social.

En su artículo 19 reseña en relación con el respeto a los derechos Humanos lo siguiente: “ El Estado garantizará a toda persona, conforme al principio de progresividad y sin discriminación alguna, el goce y ejercicio irrenunciable, indivisible e interdependiente de los derechos humanos”.

El artículo 83 referente al tema de la salud, parte de los Derechos Humanos que debe gozar el trabajador. La salud es un derecho social fundamental, obligación del Estado, que lo garantizará como parte del derecho a la vida. El Estado promoverá y desarrollará políticas orientadas a elevar la calidad de vida, el bienestar colectivo y el acceso a los servicios.

En el artículo 90 habla de los derechos del trabajador a una jornada justa: La jornada de trabajo diurna no excederá de ocho horas diarias ni de cuarenta y cuatro horas semanales. En los casos en que la ley lo permita, la jornada de trabajo nocturna no excederá de siete horas diarias ni de treinta y cinco semanales. Ningún patrono o patrona podrá obligar a los trabajadores o trabajadoras a laborar horas extraordinarias.

En el artículo 91 trata de los derechos del trabajador a un salario justo: Todo trabajador o trabajadora tiene derecho a un salario suficiente que le permita vivir con dignidad y cubrir para sí y su familia las necesidades

básicas materiales, sociales e intelectuales. Se garantizará el pago de igual salario por igual trabajo y se fijará la participación que debe corresponder a los trabajadores y trabajadoras en el beneficio de la empresa.

En el artículo 95 se refiere a la libertad a organizarse sindicalmente: Los trabajadores y las trabajadoras, sin distinción alguna y sin necesidad de autorización previa, tienen derecho a constituir libremente las organizaciones sindicales que estimen convenientes para la mejor defensa de sus derechos e intereses, así como a afiliarse o no a ellas, de conformidad con la Ley.

2.2 LEY ORGÁNICA DEL TRABAJO

En el artículo 2 de la Ley Orgánica del Trabajo (1997) trata sobre el respeto a los derechos humanos del trabajador: El Estado protegerá y enaltecerá el trabajo, amparará la dignidad de la persona humana del trabajador y dictará normas para el mejor cumplimiento de su función como factor de desarrollo, bajo la inspiración de la justicia social y de la equidad.

En el artículo 26 de la Ley Orgánica del Trabajo (1997) el Estado rechaza totalmente la discriminación: Se prohíbe toda discriminación en las condiciones de trabajo basada en edad, sexo, raza, estado civil, credo religioso, filiación política o condición social. Los infractores serán penados de conformidad con las leyes. No se considerarán discriminatorias las disposiciones especiales dictadas para proteger la maternidad y la familia, ni las encaminadas a la protección de menores, ancianos y minusválidos.

El artículo 185 de la Ley Orgánica del Trabajo (1997) habla de las condiciones que debe poseer el trabajo: El trabajo deberá prestarse en condiciones que: Permitan a los trabajadores su desarrollo físico y psíquico normal; les dejen tiempo libre suficiente para el descanso y cultivo intelectual y para la recreación y expansión lícita; presten suficiente protección a la salud y a la vida contra enfermedades y accidentes y Mantengan el ambiente en condiciones satisfactorias.

2.3 LEY ORGÁNICA DEL AMBIENTE

En el artículo 1 de la Ley Orgánica del Ambiente (2006) reseña sobre la protección del medio ambiente: Esta Ley tiene por objeto establecer las disposiciones y los principios rectores para la gestión del ambiente, en el marco del desarrollo sustentable como derecho y deber fundamental del Estado y de la sociedad, para contribuir a la seguridad y al logro del máximo bienestar de la población y al sostenimiento del planeta, en interés de la humanidad. De igual forma, establece las normas que desarrollan las garantías y derechos constitucionales a un ambiente seguro, sano y ecológicamente equilibrado.

2.4 LEY ORGÁNICA DE PREVENCIÓN, CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO (LOPCYMAT)

En el artículo 1 de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) (2005) presenta los objetivos de esta Ley como son: Establecer las instituciones, normas y lineamientos de las políticas, y los órganos y entes que permitan garantizar a los trabajadores y trabajadoras, condiciones de seguridad, salud y bienestar en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio pleno de sus facultades físicas y mentales, mediante la promoción del trabajo seguro y saludable, la prevención de los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales, la reparación integral del daño sufrido y la promoción e incentivo al desarrollo de programas para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social. Y regular los derechos y deberes de los trabajadores y trabajadoras, y de los empleadores y empleadoras, en relación con la seguridad, salud y ambiente de trabajo; así como lo relativo a la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.

2.5 NORMA SA-8000

SA8000 es una norma internacional para evaluar la responsabilidad social de proveedores y vendedores. La norma SA8000 provee los requisitos y la metodología para evaluar las condiciones en los lugares de trabajo incluyendo el trabajo infantil, la fuerza de trabajo, la seguridad y salud ocupacional, la libertad de asociación, la discriminación, las prácticas disciplinarias, el horario de trabajo, las remuneraciones y la responsabilidad de la gerencia de mantener y mejorar las condiciones de trabajo.

La norma SA8000 fue creada en 1998 por un grupo internacional encabezado por el Consejo de Prioridades Económicas (CEP) y acreditado por la Agencia de Acreditación del Consejo de Prioridades Económicas (CEPAA). La SA8000 es vista como la norma referente a lugares de trabajo más aplicable y auditable globalmente y puede ser auditada en instalaciones de cualquier tamaño, en cualquier ubicación geográfica y sector industrial. La CEPAA ha creado requisitos muy rigurosos para la certificación de terceros, a fin de asegurar que los auditores estén perfectamente calificados y que se implementen y estén en vigencia los procedimientos de certificación, manteniéndose la confianza pública.

La norma fue creada por Responsabilidad Social Internacional (Social Accountability International - SAI). SAI es una organización sin fines de lucro dedicada al desarrollo, la implementación y el control de normas de responsabilidad social verificables y voluntarias.

El sistema de la norma SA 8000 ha sido diseñado según el modelo de las normas ya establecidas ISO 9001 e ISO 14001 aplicables a Sistemas de Gestión de Calidad y de Gestión Ambiental. La norma fue desarrollada y probada en campo por el Consejo de Prioridades Económicas (Council on Economic Priorities - CEP), entidad sin fines de lucro, con la ayuda de un Consejo Asesor internacional entre cuyos miembros se cuentan representantes de importantes corporaciones, organizaciones de derechos humanos, profesionales de certificación, académicos y del trabajo.

3. METODOLOGÍA

El estudio desarrollado fue una investigación con diseño no experimental del tipo evaluativo-aplicada. El procedimiento que se siguió para lograr los objetivos planteados en el presente trabajo fue: (a) Diseño de encuesta dirigida a las empresas, que permitió diagnosticar el grado de desarrollo de la RSE, en cuanto a los parámetros de sustentabilidad siguientes: Valor Ambiental (Protección del Ambiente), Valor Social (Condiciones del Ambiente de Trabajo y Empleo, Impacto en la Comunidad, Valores y Principios Éticos de la Empresa) y Valor Económico (Mercado). (b) Diseño de encuesta dirigida a la comunidad de Ciudad Guayana, que permitió determinar el impacto de la responsabilidad social empresarial en la comunidad. (d) Selección de la muestra: empresas a estudiar. La muestra estuvo constituida por todas las grandes empresas del sector metalmeccánico de Ciudad Guayana, específicamente: Ternium Sidor, Alcasa, Venalum, Orinoco Iron, Bauxilum y Ferrominera Orinoco. (e) Selección de la muestra: comunidad. Para seleccionar esta muestra, se aplicó el muestreo estratificado. Se seleccionaron 8 de las 10 parroquias que conforman Ciudad Guayana, se precisó la población de cada una de ellas y a su vez se determinó aleatoriamente un 30% del total de éstas poblaciones (Ver Tabla 1). (f) Recopilación de información. (g) Análisis y presentación de resultados. (h) Diseño del Modelo de Responsabilidad Social Empresarial.

Tabla 1. Distribución por parroquia de la muestra seleccionada

| Parroquia | Nº de Urb. y/o Barrio | Muestra 30% |
|---------------|-----------------------|-------------|
| Simón Bolívar | 24 | 8 |
| 11 de Abril | 19 | 7 |
| Vista al Sol | 29 | 9 |
| Chirica | 15 | 6 |
| Dalla Costa | 23 | 8 |
| Cachamay | 23 | 7 |
| Universidad | 16 | 6 |
| Unare | 35 | 11 |
| Total | 184 | 62 |

4. RESULTADOS

4.1 LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS GRANDES EMPRESAS DE CIUDAD GUAYANA

Valor Ambiental. En la Figura 1 se muestran los resultados de la participación de las grandes empresas del sector metalmeccánico en lo que se refiere la protección del ambiente. Se puede observar que la participación en este factor es 100% satisfactoria. Todas las empresas tienen permisos del Ministerio del Ambiente, son auditadas y por lo tanto realizan chequeos y prácticas con respecto a este factor. Es importante destacar que todas las empresas encuestadas hicieron énfasis en el reciclado de los residuos ya que consideran que es importante para la reducción de costos.

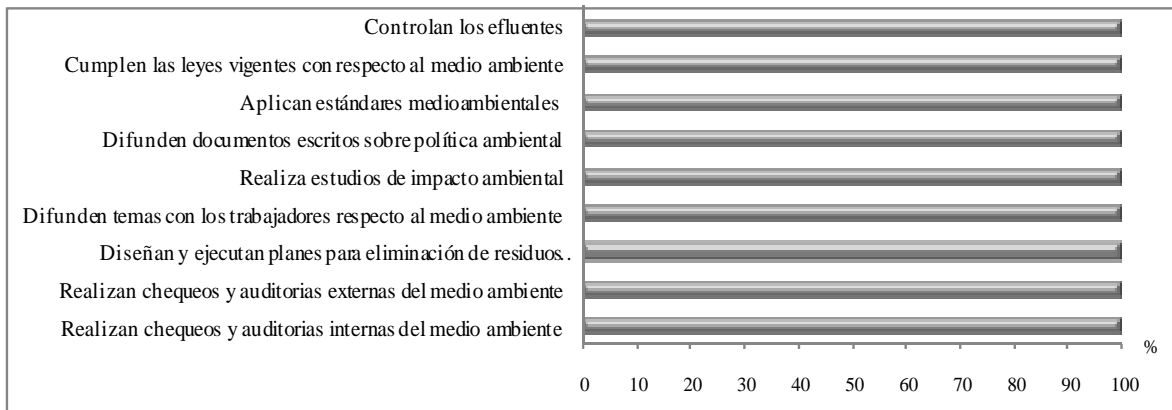


Figura 1. Indicadores del Factor Protección del Ambiente

Valor Social. En el parámetro valor social se consideraron los Factores: Condiciones de Ambiente de Trabajo y Empleo, Impacto en la Comunidad; y Valores y Principios Éticos de la Empresa. En la Figura 2(a) se observa que es aceptable el nivel del factor condiciones de ambiente de trabajo y empleo, en las empresas del sector metalmeccánico de Ciudad Guayana. Sin embargo, se encontró que sólo en el 33% de los casos se realiza la contratación de discapacitados y/o trabajadores en edad avanzada. En la Figura 2 (b) se presentan los resultados del impacto en la comunidad, se puede observar que todas las empresas encuestadas efectúan algún tipo de inversión social. Todas las empresas realizan por lo menos dos tipos diferentes de acciones de inversión social, mostrando su sensibilidad social.

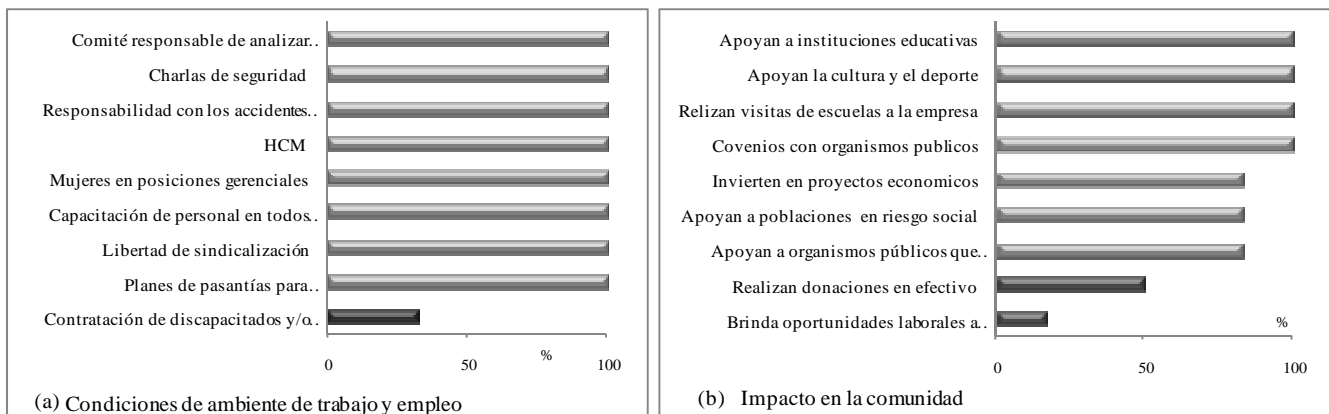


Figura 2. Indicadores del Valor Social

Valor Económico. En la Figura 3, se puede observar de que manera las empresas están trabajando y considerando a sus proveedores y clientes. Todas las grandes empresas del sector, aseguran que cumplen con todos los indicadores del sector mercado, siendo el 100% satisfactorio en cuanto a la satisfacción del cliente, sus reclamos, atención a clientes especiales e inversiones en investigación y desarrollo.

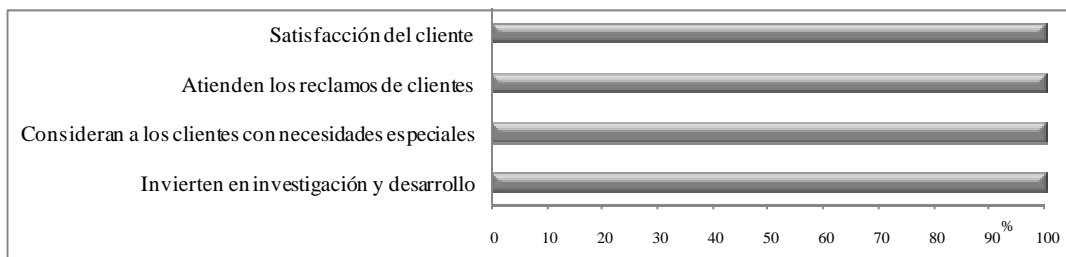


Figura 3. Indicadores del Factor Mercado

4.2 IMPACTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA COMUNIDAD

Los resultados de la encuesta aplicada a la comunidad de Ciudad Guayana se describen a continuación. La Figura 4(a), indica que el 56% de las personas encuestadas opina que la RSE es un tema instalado en la agenda de las grandes empresas de Ciudad Guayana, siendo el motivo principal, ganar mayor importancia y ser más competitiva que el resto de las empresas, mientras que un 31% considera que la RSE no debe ser vista como un tema instalado sino más bien como una tarea obligatoria dentro de cada empresa. El 10% no sabe sobre el tema y un 3% no contestó la pregunta.

La Figura 4(b) muestra que el 81% está de acuerdo que las empresas que son socialmente responsables aumentan con ello su valor y competitividad, el 14% opina que no necesariamente las empresas al hacer esta labor aumentan su valor y competitividad, sino que con esfuerzo, motivación, y estímulo al trabajo se puede llegar a ser una gran empresa que ofrezca tanto a sus trabajadores como a la comunidad el mejor servicio, y el 5% no sabe en cuanto al tema. Los encuestados señalaron que las empresas deben estar preparadas para enfrentar nuevos retos, y una de las maneras más rápidas y menos peligrosas de lograrlo es mediante la unión y colaboración mutua, entendiendo que el ser competidores no necesariamente significa ser enemigos, pues existen intereses comunes, en los cuales pueden llegar a puntos de entendimiento para lograr una satisfactoria consecución de los mismos.

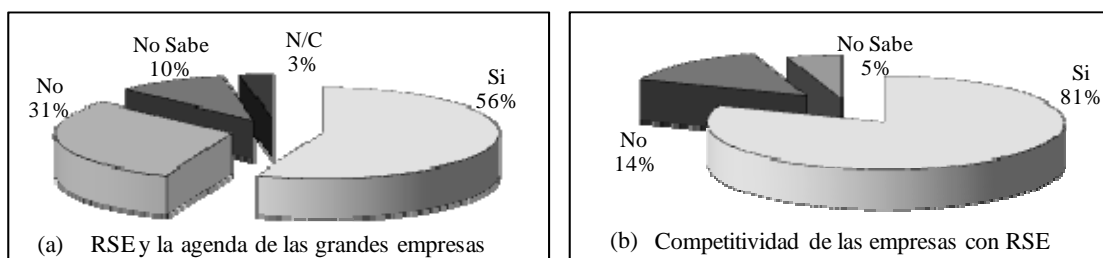


Figura 4. Percepción de la comunidad sobre la RSE

En la Figura 5 se presentan los resultados de la calificación del desempeño con la comunidad de las grandes empresas del sector metalmeccánico. El 54% de la comunidad encuestada de Ciudad Guayana califica a Sidor como excelente, Venalum con 32% y por último, Bauxilum con 14% para la opción de excelente.

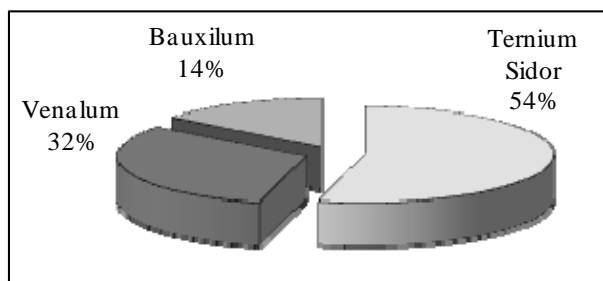


Figura 5. Calificación de las grandes empresas en cuanto al desempeño con la comunidad

Finalmente, la Figura 6, presenta la opinión de los encuestados en cuanto a las actividades que deberían llevar a cabo las empresas en las comunidades. El 32% considera que la actividad que las grandes empresas deberían llevar a cabo en las comunidades, es la de realizar constantemente campañas de salud; ya que en la actualidad es el factor que más costo acarrea a todos los venezolanos. Seguido con 16% la actividad de apoyar los sistemas de seguridad de la comunidad y encargarse de algunas zonas verdes, un 13% opina que estas empresas les convendría invertir en el patrocinio de deportistas, invertir en la preparación del grupo de personas afectadas por las drogas y el alcohol con un 8%, 7% opinó que deberían apoyar actividades de servicio comunitario del sector, ancianatos, escuelas, parques, deportes y otros, en la medida de sus capacidades, 5% cree que deben invertir en investigaciones sociales, y por último, el 3% opina que deben patrocinar, promover e involucrarse directamente en campañas cívicas, sociales, ambientales, educativas y de beneficio a la comunidad.

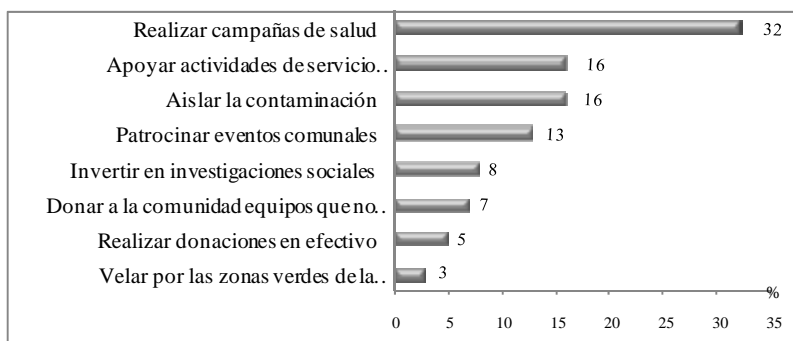


Figura 6. Actividades que deben cumplir las empresas en la comunidad

4.3 MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Una vez realizado el diagnóstico de la situación actual de las grandes empresas de Ciudad Guayana, y determinada su evaluación en materia de responsabilidad social empresarial, se propone un Modelo de Responsabilidad Social, que permita al empresario tener una guía, con el fin de medir cuan responsable es la empresa socialmente. El propósito de este modelo es servir como guía y estándar de medición a las grandes empresas de Ciudad Guayana, de tal modo que les permita auto-evaluarse en las diferentes áreas que comprende la Responsabilidad Social Empresarial. El fin último es que las empresas conduzca sus actividades en forma ética y transparente, que asegure su sostenibilidad económica y se comprometa con la causa ambiental; mientras mejora la calidad de vida de sus empleados, clientes, proveedores y comunidad, a la vez que contribuye al fortalecimiento institucional. En la Tabla 2 se muestra detalladamente los tres aspectos de sustentabilidad empresarial (ambiental, social y económico) que conforman el modelo. Dichos aspectos fueron considerados importantes para éste estudio de acuerdo con los datos obtenidos de las encuestas realizadas a las empresas y a la comunidad.

Tabla 2. Valores de sustentabilidad empresarial vinculadas a la RSE

| | | | |
|------------------------|------------------------|---|--|
| SUSTENTABILIDAD | Valor Ambiental | Protección del ambiente | Materia prima no contaminante, Energía, Agua, Cumplimiento con las leyes, Transporte, Reciclaje del material |
| | Valor Social | Condiciones del lugar de trabajo y empleo | Empleo, Relaciones empresa/trabajador, Seguridad y salud, Formación y educación |
| | | Impacto en la comunidad | Inversiones, Subsidios o impuestos, Créditos, Apoyo Institucional |
| | | Valores y principios éticos de la empresa | Códigos de ética, Condiciones laborales, Derechos del trabajador, Normas de conducta, |
| Valor Económico | Mercado | Clientes, Proveedores, Procesos internos | |

Los valores de sustentabilidad empresarial, fueron ponderados de acuerdo al nivel de importancia que arrojaron los resultados de las encuestas aplicadas tanto a las empresas como a la comunidad. Dichas ponderaciones de presentan en la Tabla 3.

Tabla 3. Ponderación de los criterios a evaluar

| SUSTENTABILIDAD | ASPECTOS | PUNTAJE % |
|------------------------|---|------------------|
| Valor Ambiental | Protección del ambiente | 25 |
| | Condiciones de ambiente de trabajo y empleo | 20 |
| Valor Social | Impacto en la comunidad | 25 |
| | Valores y principios éticos de la empresa | 10 |
| Valor Económico | Mercado | 20 |

La metodología utilizada para asignar dicha ponderación fue dada de tal manera que cada aspecto se analizó cualitativamente a la luz de juicios integrales sobre la RSE, los cuales fueron traducidos numéricamente en una escala de 10 al 100. El puntaje de cada aspecto fue seleccionado a criterio propio y orientado por los resultados de las encuestas realizadas a las empresas y la comunidad. Posteriormente se analizaron las características dentro de cada factor al cual pertenecen y se estableció la sumatoria de los valores asignados para determinar el valor total correspondiente a cada factor. Los criterios para la cuantificación de la evaluación se presentan en la Tabla 4.

Tabla 4. Criterios de cuantificación de la evaluación

| CUMPLIMIENTO | INTERPRETACIÓN |
|---------------------|--|
| 0% | No lleva a cabo la RSE en los aspectos ambientales, sociales ni económicos. |
| 30% | La participación de RSE es buena, cumple con lo exigido por el tema en cuanto a ambiente, sociedad y economía se refiere. |
| 70% | Se impone la RSE en todos los aspectos que aportan beneficios tanto a la empresa como a la comunidad. |
| 100% | Domina y aplica satisfactoriamente todos los requisitos exigidos por la ley de RSE. Cubre los factores ambientales, sociales y económicos al 100%. |

Finalmente, se diseñó un instrumento que permitiera medir o valorar los aspectos identificados en el proceso de evaluación de la Responsabilidad Social Empresarial. El instrumento de evaluación se creó como un recurso para recolectar y registrar información, y está constituido de cinco columnas, las cuales corresponden a los Aspectos,

Indicadores, Puntaje Máximo, Evaluación y Observaciones. En la Tabla 5 se presenta el Modelo, omitiendo la columna Observaciones.

5. CONCLUSIONES

Los líderes de las comunidades valoraron positivamente el esfuerzo de incorporar sus opiniones en la percepción sobre la empresa. Los resultados obtenidos demuestran que las empresas encuestadas están vinculadas con la Responsabilidad Social Empresarial, es decir, todas aplican y dominan este tema a la perfección.

Los factores Protección al Ambiente y Mercado, se cumplen en las grandes empresas de Ciudad Guayana, ya que éstas actualmente están en búsqueda o ya poseen los certificados de ambiente y calidad entre otros, haciendo esto que dichas empresas sean más competitivas.

La participación del Factor Condiciones del Lugar de Trabajo y Empleo de las grandes empresas en responsabilidad social empresarial es buena, lo cual indica que los trabajadores gozan de todos los beneficios que le ofrece la empresa para un mejor desempeño. Sin embargo un 33% de las empresas encuestadas realiza contratación de discapacitados y/o trabajadores en edad avanzada, demostrando así que no existe discriminación ni exclusión alguna.

En el factor Impacto en la Comunidad se encontró que todas las empresas encuestadas tienen convenios con organismos públicos, organizan visitas guiadas a la empresa para niños y estudiantes, y todas apoyan a instituciones educativas, bien sea a construirlas, reconstruirlas o mejorarlas.

El 83% de las empresas encuestadas realizan inversiones en proyectos económicos en comunidades específicas y apoyan a ciertas poblaciones o comunidades en riesgo. Sin embargo, sólo el 20% brinda apoyo a grupos sociales altamente vulnerables como alcohólicos, adictos, niños de la calle, asignándoles actividades que beneficien a su propia comunidad.

En el factor Valores y Principios Éticos, los empresarios defienden su posición en el cumplimiento de la política de la empresa, no dando declaraciones de casos el cual pondría en evidencia o en entredicho la honorabilidad y prestigio de la empresa, siendo este factor muy subjetivo.

La empresa que más apoyo ha prestado a la comunidad es Sidor. Ha realizado donaciones a algunas comunidades para mejorar la calidad de vida de los habitantes, ha contribuido a mejorar y modernizar algunas escuelas de la ciudad, ha realizado contribuciones y donaciones al Hospital de Guaiparo, y cuenta con el proyecto de las bombonas populares, que le ha dado a esta empresa más popularidad y reputación en la comunidad de la que ya poseía. Seguida de ésta se encuentra la empresa Venalum, quien también ha realizado aportes a la comunidad en conjunto con Bauxilum, han contribuido a mantener áreas verdes de comunidades, y de la ciudad, han realizado aportes y donaciones en efectivo, realizan al igual que Alcasa jornadas de vacunación y salud para personas de bajos recursos, y también han apoyado a recuperar algunas obras o estructuras abandonadas.

Se determinaron las características esperadas para el diseño del Modelo, así como las etapas para la elaboración del mismo, de manera que fueran aplicables a las grandes empresas. El Modelo que contempla los tres parámetros de sustentabilidad que hacen socialmente responsable a las empresas: valor ambiental, valor social y valor económico.

REFERENCIAS

- Caravedo, B. (2004). La Responsabilidad Social Empresarial: una prioridad del mundo empresarial moderno. *Revista Futuros*, Vol. 2, No. 6. Disponible en: <http://www.revistafuturos.info>
- Comisión de las Comunidades Europeas (2001). Libro Verde: Fomentar un Marco Europeo para la Responsabilidad Social de las Empresas. Bruselas, COM.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.453 (Extraordinario). Marzo 24, 2000.

Teixidó, S.; Chavarri, R; Castro A. (2002). Responsabilidad Social, 12 Casos Empresariales en Chile. PROhumana Ediciones, Santiago de Chile.

NORMA SA-8000 (2001) Elementos Normativos y su interpretación [Documento en línea] disponible en <http://www.sai.rse8000.com.htm> (Acceso octubre de 2007).

Ley Orgánica del Ambiente (2006). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.833. Diciembre 22, 2006

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.236. Julio 26, 2005.

Ley Orgánica del Trabajo (1997). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.152 (Extraordinario). Junio 19, 1997

Tabla 5. Modelo de Responsabilidad Social Empresarial

| Aspectos | Indicadores | Puntaje Máx. % | Evaluación % |
|--|---|----------------|--------------|
| INDICADORES DE ACTUACIONES AMBIENTALES | | | |
| Protección del ambiente | | 25 | |
| Materia prima no contaminante | Clasificación de materia prima usada en el proceso productivo (agua, aditivos, etc.) | 2 | |
| | Informe detallado de materia prima usada. (Procesados o no) | 1 | |
| Energía | Porcentaje de todas las clases de energía usadas por la organización para sus operaciones así como para la producción y distribución de productos | 2 | |
| | Porcentaje del consumo total de energía <= presupuesto | 1 | |
| Agua | Porcentaje del consumo total de agua <= presupuesto | 1 | |
| | Total de agua residual y reutilizada. Incluir aguas de desecho y otras aguas usadas. | 3 | |
| Cumplimiento con las leyes ambientales | Cumplimiento del decreto 2635. Normas para el control de la recuperación de materiales peligrosos y el manejo de los desechos peligrosos | 3 | |
| | Decreto 638. Normas sobre calidad del aire y control de la contaminación atmosférica | 3 | |
| | Decreto 883. Normas para la clasificación y el control de la calidad de los cuerpos de agua y vertidos o efluentes líquidos | 3 | |
| | Cumplimiento del decreto 1257 normas sobre evaluación ambiental de actividades susceptibles de degradar el ambiente | 3 | |
| | Acuerdo de cumplimiento suscritos por la empresa ante el Ministerio del Ambiente para el control de la contaminación ambiental | 1 | |
| Transporte | Cumplimiento de la norma COVENIN 614- 87 (Límite de Peso para Vehículos de Carga) | 1 | |
| Reciclaje de material | Porcentaje de material reciclado. Ej: Finos de mineral, papel. | 1 | |
| INDICADORES DE ACTUACIONES SOCIALES | | | |
| Condiciones del lugar de trabajo y empleo | | 20 | |
| Empleo | Reclutamiento de personal de la comunidad. | 5 | |
| Relaciones empresa/trabajador | Encuesta Clima Laboral. | 2 | |
| | Aplicación de acciones para el mantenimiento de la paz laboral. | 3 | |
| Seguridad y salud | Notificación y registro de enfermedades y accidentes laborales (Recomendaciones OIT) | 3 | |
| | Cumplimiento de leyes, reglamentos, normas nacionales e internacionales. Ej. OHSAS, ISO | 3 | |
| Formación y Educación | Inversión en educación, formación, habilidades y experiencia apropiada asociadas a las estrategias de la empresa | 2 | |
| | Política y programas específicos enfocados a la gestión de conocimientos o de formación cont. | 2 | |
| Impacto en la comunidad | | 25 | |
| Inversiones | Donaciones en efectivo realizadas a organismos públicos y privados. | 5 | |
| | Inversión en proyectos de investigación dirigidos a la comunidad y trabajadores | 3 | |
| | Inversiones sociales para la comunidad. | 5 | |
| Subsidios o impuestos | Cumplimiento en el pago de los impuestos municipales, gubernamentales, etc. | 2 | |
| Créditos | Otorgamiento de préstamos para el desarrollo de pequeñas empresas. | 5 | |
| Apoyo institucional | Asesoría para la creación de pequeñas empresas, dotación para apoyo del deporte. | 5 | |
| Valores y principios éticos de la empresa | | 10 | |

| | | | |
|-------------------------|---|---|--|
| Código de ética | Divulgación y receptividad del ETHOS de la organización (Misión, Visión, Filosofía, etc.) | 3 | |
| Condiciones laborales | Porcentaje de Horas hombre Invertidas / Horas hombre programadas *100 | 1 | |
| Derechos del trabajador | Cumplimiento de la convención colectiva. | 2 | |
| | Cumplimiento 100% de los acuerdos (Beneficios sociales del trabajador) | 2 | |
| Normas de conducta | Cumplimiento de las normas y políticas de la empresa | 1 | |
| | Infracciones, sanciones o despidos a trabajadores por incumplimiento. | 1 | |

INDICADORES DE ACTUACIONES ECONOMICAS

| | | | |
|--|---|-----------|--|
| Mercado (procesos internos, clientes y proveedores) | | 20 | |
| Clientes | Informe detallado de las ventas netas | 2 | |
| | Retención de clientes | 2 | |
| | Satisfacción del cliente en calidad, cantidad y oportunidad | 4 | |
| | Captación de nuevos clientes | 2 | |
| Proveedores | Relación ganar – ganar | 5 | |
| | Proveedores confiables. | 1 | |
| Procesos internos | Desarrollo de nueva tecnologías | 1 | |
| | Optimización o efectividad de las operaciones | 1 | |
| | Desarrollo de nuevos mercados. | 1 | |
| | Diversificación del mercado. | 1 | |

Autorización y Renuncia

Los autores autorizan a LACCEI para publicar el escrito en los procedimientos de la conferencia. LACCEI o los editores no son responsables ni por el contenido ni por las implicaciones de lo que esta expresado en el escrito

Authorization and Disclaimer

Authors authorize LACCEI to publish the paper in the conference proceedings. Neither LACCEI nor the editors are responsible either for the content or for the implications of what is expressed in the paper.