



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES**  
**CAMPUS BÁRBULA**



**MECANISMO DE APOYO EFECTIVO DE LAS EMPRESAS EN EL MARCO  
DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**  
**Caso: Comunidad “Palma de Paya”, Ubicada en el Municipio  
Libertador Estado Carabobo**

**Autores:**  
Amaya, Gilgeral  
Contreras, Lady

Campus Bárbula, Mayo de 2013



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES**  
**CAMPUS BÁRBULA**



**MECANISMO DE APOYO EFECTIVO DE LAS EMPRESAS EN EL MARCO**  
**DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**  
**Caso: Comunidad “Palma de Paya”, Ubicada en el Municipio Libertador**  
**Estado Carabobo**

**Tutor:**  
Esmeya Díaz

**Autores:**  
Amaya, Gilgeral  
Contreras, Lady

**Trabajo de Grado presentado para optar al título de**  
**Licenciados en Relaciones Industriales**

Campus Bárbula, Mayo de 2013



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES**  
**CAMPUS BÁRBULA**



**CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

**MECANISMO DE APOYO EFECTIVO DE LAS EMPRESAS A LAS  
COMUNIDADES EN EL MARCO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL  
EMPRESARIAL**

**Caso: Comunidad "Palma de Paya", Municipio Libertador  
Estado Carabobo.**

Tutora:  
Esmeya Díaz

Aceptado en la Universidad de Carabobo  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Escuela de Relaciones Industriales

por: Esmeya Díaz  
C.I.V: 4246181

Bárbula, Marzo de 2013



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIA ECONOMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
DPTO. TÉCNICAS DE RELACIONES INDUSTRIALES  
ZONA POSTAL 2001 – APDO. 129  
VALENCIA-VENEZUELA



Nº CE-232/12

Valencia, 30 de octubre de 2012.

Ciudadano (a):  
**Prof. Esmeya Díaz**  
Presente.-

Cumplo con informarle que el Consejo de Escuela de Relaciones Industriales en su sesión celebrada el día 29/10/2012, acordó **DESIGNARLO TUTOR DEL PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO TITULADO:**

**“Responsabilidad social empresarial y el nivel de compromiso de las organizaciones empresariales con el medio ambiente y el desarrollo sustentable del capital humano.”**

Correspondiente a los Brs. **Contreras Lady y Amaya Gilgeral**, el cual aspiran desarrollar en el Segundo período Académico de 2012 (2/2012) y con el que pretende obtener el título de Lic. en Relaciones Industriales.-

No siendo otro el objeto de la presente.-

Atentamente,

**Prof. Nerza Rey de Polanco**  
**Directora – Presidente del Consejo de Escuela de**  
**Relaciones Industriales**



NRP/yr

Valencia, 11 de enero de 2013

Consejo de Escuela de Relaciones Industriales.  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales.  
Universidad de Carabobo.

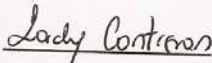
Por medio de la presente, nosotros, Lady Contreras, titular de la cédula de identidad N° 15.860.788 y Gilgeral Amaya, titular de la cédula de identidad N° 15.745.598, solicitamos el cambio de título de nuestro proyecto de investigación.

Título anterior: **Responsabilidad social empresarial y el nivel de compromiso de las organizaciones empresariales con el medio ambiente y el desarrollo sustentable del capital humano,**

Nuevo título: **Mecanismos de apoyo efectivo de las empresas a las comunidades en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial,**

Esta modificación se basa en la sugerencia de la tutora asignada la Prof. Esmeya Díaz. Sin más que agregar y esperando su mayor colaboración.

Atentamente:



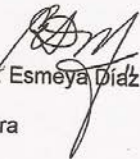
Lady Contreras

C.I: 15.860.788



Gilgeral Amaya

C.I: 15.745.598

  
Prof. Esmeya Díaz

Tutora





**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES**  
**CAMPUS BÁRBULA**



**CONSTANCIA DE APROBACION TRABAJO DE GRADO**

**Periodo: 2S-2012**

Los suscritos, profesores de la Universidad de Carabobo, por medio de la presente hacemos constar que el trabajo titulado: **MECANISMO DE APOYO EFECTIVO DE LAS EMPRESAS EN EL MARCO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. Caso: Comunidad “Palma de Paya”, Ubicada en el Municipio Libertador, Estado Carabobo**

Elaborado y Presentado por:

AMAYA, GILGERAL	15.745.598	RELACIONES INDUSTRIALES
CONTRERAS, LADY	15.860.788	RELACIONES INDUSTRIALES

Alumno(s) de esta Escuela, reúne los requisitos exigidos para su aprobación con:

<input type="checkbox"/> Aprobado	<input type="checkbox"/> Aprobado Distinguido
<input type="checkbox"/> Aprobado Meritorio	<input type="checkbox"/> Rechazado

**JURADOS**

_____	_____
TUTOR	COORDINADOR
_____	_____
MIEMBRO PRINCIPAL	SUPLENTE

En Valencia a los \_\_\_\_\_ días del mes de Mayo del año 2013

## **DEDICATORIA**

Ante todo a Dios por ser mi guía, la fuerza que no me impidió caer en momentos difíciles, mi bastón para poder levantarme y seguir adelante por eso eres nuestro padre y nos diste un gran hermano que nos guía y dio el todo por nosotros, llamado Jesús así que te agradezco por todo lo que me has dado y por lo que he logrado.

A mis padres por ser los mejores del mundo por ese gran apoyo que me han dado por ayudarme en todo lo que han podido, por sus consejos y ese amor de padres por guiarme por el buen camino.

A mi esposa por haber tolerado todos estos años de estudio, mi gran apoyo y ese amor por ayudarme a seguir adelante, gracias amor.

Y a mis dos tesoros Valeria y Harold, son mi vida y luz de mi camino, por eso lucho y me propongo metas para superarme y darle un ejemplo de orgullo para ellos como fueron mis padres para mí.

Por último a mis dos grandes amigas de estudio que me ayudaron mucho, agradecido de todo corazón llamadas Germán Ana y Contreras Lady.

***Gilgeral J. Amaya***

## **DEDICATORIA**

Primeramente a Jehová Dios, por permitirme la oportunidad de vivir esta experiencia, y ser mi guía en estos años de formación.

A mis padres por estar a mi lado siempre, ser mi apoyo moral, físico y emocional y lo más importante darme la educación espiritual que es el legado máspreciado que se puede recibir.

A mis hermanos Ale, Caro y Oscar por su apoyo incondicional.

A mi sobrina Aymara, quien es la alegría de mi vida.

A mis abuelos, tíos, primos y demás familiares.

A mi gran amiga Dayana, por su ánimo y apoyo en estos años tanto en las buenas como en las malas, que siempre me ha contagiado de su alegría y su espíritu emprendedor, espero seguir contando con su amistad por muchos años más.

A mi compañero de tesis y amigo Gilgeral Amaya.

A todos ustedes va dedicado este éxito con todo mi corazón.

***Lady R. Contreras***

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios Todopoderoso.

A nuestras familias por todo su apoyo.

A la Universidad de Carabobo, especialmente a los profesores por su dedicación y esmero para enseñar y formar profesionales de calidad.

A la profesora Esmeya Díaz, por ser nuestra tutora y guía en nuestro trabajo de grado, muchas gracias por su tiempo y apoyo.

A los miembros del Consejo Comunal Palmar de Paya por su valiosa colaboración.

A la Sra. Fanny, por su colaboración y ayuda, muchas gracias.

¡A todos mil gracias!

*Gilgeral y Lady*



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES**  
**CAMPUS BÁRBULA**



**MECANISMO DE APOYO EFECTIVO DE LAS EMPRESAS EN EL MARCO  
DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

**Caso: Comunidad “Palma de Paya”, Ubicada en el Municipio Libertador  
Estado Carabobo**

**Autores:** Amaya, Gilgeral y Contreras, Lady

**Tutora:** Esmeya Díaz

**Fecha:** Marzo, 2013

**RESUMEN**

La presente investigación tuvo como objetivo general, analizar los mecanismos de apoyo efectivo de las empresas a las comunidades, en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial. La importancia reside especialmente, en que facilitará la consecución de mecanismos de apoyo efectivo por parte de las empresas, que le ayude a la comunidad Palma de Paya y a futuro a otras comunidades a solucionar sus problemáticas. Para tal fin se formalizó una investigación enmarcada dentro de un estudio de tipo descriptivo, documental, con un diseño de campo y bibliográfico. Dada la naturaleza de esta investigación, y en función de los datos que se requerían, las técnicas que se utilizaron, fueron la revisión documental, y el registro de observación y para la recolección de información se recurrió a la revisión de documentos, de las leyes y normas relacionadas con el tema, observación de todo el material archivado y todo la información relacionada al tema, así como la opinión de expertos en la materia. Como estrategia metodológica se utilizó la operacionalización de los objetivos específicos a través de la elaboración del cuadro técnico metodológico. Como conclusión se determinó que, para lograr un apoyo efectivo de calidad que realmente cubra las expectativas de las comunidades en relación a sus necesidades primordiales debe generarse un compromiso real, en el que se involucre tanto el Estado, las empresas como a los miembros de la sociedad, para lograr el éxito de los proyectos sociales dirigidos a la comunidad, y de esta manera favorecer su propio bienestar y los programas de responsabilidad social sean mucho más eficientes.

**Palabras claves:** Responsabilidad Social Empresarial, Comunidad.



**UNIVERSITY OF CARABOBO  
FACULTY OF ECONOMIC AND SOCIAL  
SCHOOL OF INDUSTRIAL RELATIONS  
CAMPUS BÁRBULA**



**CASH SUPPORT MECHANISM OF COMPANIES WITHIN THE  
CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY  
Case: Community “Palma de Paya”, located in the municipality of Libertador  
Carabobo State**

**Authors:** Amaya, Gilgeral and Contreras, Lady

**Tutor:** Esmeya Díaz

**Date:** March 2013

**ABSTRACT**

The present study aimed generally identify effective support mechanisms companies to communities as part of Corporate Social Responsibility. The importance lies especially in that better achieve effective support mechanisms by the companies, to help the community as future Paya Palma other communities to solve their problems. To this end an investigation was formally framed within a descriptive study, documentary, with a field design and literature. Given the nature of this research, and depending on the data that is required, the techniques used were document review, observation and recording and data collection were used to document review, the laws and standards related to the subject, observing all archived material and all information related to the subject, and the opinion of experts in the field. As a methodological strategy used to operationalize the specific objectives through the development of the technical methodology. In conclusion, we found that, although there are companies that are highly responsible in social, should generate greater commitment to ensure that you meet the priority needs of the communities, with the support of the state.

**Keywords:** Corporate Social Responsibility, Community.

## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
Índice de Cuadros	xii
Introducción	13
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>EL PROBLEMA</b>	15
Planteamiento del Problema	15
Objetivos de la Investigación	18
Objetivo General	18
Objetivos Específicos	18
Justificación	19
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>MARCO TEÓRICO</b>	21
Antecedentes	21
Bases Teóricas	29
Definición de Términos Básicos	39
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	40
Tipo Investigación	40
Diseño de la Investigación	41
Técnicas de Recolección de Información	42
Estrategia Metodológica	43
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	45
Diagnosticar la situación socio ambiental de la comunidad Palmar de Paya municipio Libertador estado Carabobo, en relación al suministro efectivo de agua potable.	45

Establecer mecanismos de divulgación de las necesidades de la comunidad Palmar de Paya a las empresas que puedan apoyar de manera efectiva a la comunidad con relación al suministro efectivo de agua potable.	46
Analizar los mecanismos de apoyo que las empresas cercanas a la comunidad puedan facilitar en cuanto al suministro efectivo de agua potable.	54
Entrevista realizada a la Licenciada Yolysmer Peaspan	54
Conclusiones	56
Recomendaciones	59
Referencias Bibliográficas	62
Anexos	65
A: Situación Socio-ambiental	66
B: Necesidades de la Comunidad	72
C: Correspondencia	82

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>CUADRO</b>		<b>Pág.</b>
1	Cuadro Técnico Metodológico-Operacionalización de Objetivos Específicos	44
2	Situación socio-ambiental	45
3	Base de Datos de Empresas Seleccionadas	47
4	Tiempo de Respuesta. Envío de correos electrónicos	52
5	Resultados de las llamadas telefónicas	53
6	Matriz DOFA de la Comunidad Palmar de Paya	58

## INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad Social Empresarial es una tendencia que a lo largo de los años ha sido reconocida y aceptada en la mayoría de las sociedades. Sin embargo, este concepto no solo abarca el ámbito empresarial, la comunidad en general también debe contribuir a que los programas de responsabilidad social cumplan su objetivo de lograr una mejor calidad de vida en la sociedad. La unión de la empresa privada y las comunidades es vital para el éxito de estos aportes. Esto requiere de un esfuerzo continuo de las partes, con el fin de reforzar los recursos, proyectos o programas que vayan en pro de las mejoras en la gestión de la responsabilidad social por parte de las empresas hacia las comunidades, especialmente en la comunidad Palma de Paya y de esta manera obtener los resultados esperados.

Por lo antes planteado, el presente trabajo de investigación tiene la finalidad de hacer un abordaje sobre los mecanismos de apoyo efectivos de las empresas hacia las comunidades, específicamente la comunidad Palma de Paya, en el marco de la responsabilidad social empresarial, tomando como base las formas más utilizadas en el país como son, el financiamiento de proyectos, el desarrollo de obras sociales a través de fundaciones y los proyectos en convenio directo con la comunidad. Es por ello que esta investigación es de tipo descriptiva, documental, con un diseño de campo y bibliográfico.

Partiendo de lo anteriormente descrito, la investigación fue dividida en cuatro (04) capítulos, los cuales están estructurados de la siguiente manera:

*Capítulo I.* En este capítulo se establece el planteamiento del problema que está descrito de lo general a lo particular, y de donde surgen la formulación del problema, el objetivo general y objetivos específicos y la correspondiente justificación de la investigación.

*Capítulo II.* En esta parte se presentan los antecedentes que guardan relación con el objeto de estudio, las bases teóricas del objeto de estudio, así como también las bases legales que regulan responsabilidad social empresarial y la definición de términos básicos.

*Capítulo III.* Representado por el Marco Metodológico, que establece el Tipo y Diseño de la Investigación, las Técnicas de Recolección de Información, las Estrategias Metodológicas y por último la el Cuadro Técnico Metodológico-Operacionalización de Objetivos Específicos.

*Capítulo IV.* En este capítulo se incluyen el Análisis de los Resultados, presentándose los alcances obtenidos, en el transcurso de la investigación, también las conclusiones y recomendaciones resultantes del trabajo y finalmente la bibliografía utilizada y los anexos convenientes.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **Planteamiento del Problema**

En los últimos años, el desarrollo y la globalización mundial han incrementado la exigencia social de un comportamiento empresarial más responsable, y así, con mayor frecuencia las empresas son vistas como “Ciudadanos Corporativos” (Quezada; 2008), que cuentan con derechos y responsabilidades sociales básicas, éticas, laborales y medio ambientales, que van más allá de la maximización de ganancias de corto plazo. Hoy en día, este concepto está incorporado en las discusiones de los distintos sectores que forman las sociedades alrededor de la temática sobre el rol que le corresponde a la empresa moderna.

Las empresas, son pequeños núcleos que actúan como sociedades, dentro de grandes sociedades que las rodean, es por esta razón que las organizaciones no pueden desprenderse, de su entorno social, ni de la problemática que las afecta. De este hecho surge la necesidad de las empresas de contribuir con el mejoramiento de la comunidad, por ello la investigación a desarrollar se centra en analizar el tema de la responsabilidad social empresarial, para determinar el compromiso de las organizaciones empresariales con el ambiente y su entorno.

En función a lo planteado anteriormente, Guédez (2008), al hablar sobre la responsabilidad social empresarial, la define como:

Una forma de gestión que se define por la relación ética de la empresa con todos los públicos con los cuales ella se relaciona y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sustentable de la sociedad, preservando recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales (s.p)

Ante lo planteado es lógico definir la Responsabilidad Social Empresarial, como una serie de políticas que adopta la organización con el propósito de mejorar su entorno, y que de manera voluntaria asume la responsabilidad de implementar acciones, dirigidas a la concientización en el aspecto social, ambiental y económico. Además de estos aspectos, dentro del ámbito de la responsabilidad social empresarial se deben tomar en cuenta una serie de valores que entran en juego, y que son fundamentales para que el objetivo de esta, pueda cumplirse dentro de una organización, entre estos se puede destacar la ética empresarial, compromiso medioambiental, entre otros.

Es importante destacar que este no es un tema nuevo, ya desde el siglo XIX se comenzaron a realizar actividades para promover acciones sociales de parte de los empresarios hacia la comunidad, pero no con la importancia que se requería para cumplir este rol, sin embargo, en las últimas décadas, gracias a la globalización y al surgimiento de nuevas tecnologías, se le ha dado un nuevo enfoque a lo que realmente significa la responsabilidad social empresarial. Y esto ha generado resultados satisfactorios, no solo al medio ambiente externo de la organización, sino ayudando a que sus miembros desarrollen un compromiso con los valores, objetivos y metas propias de la empresa, además de mejorar la calidad de vida de los trabajadores, generando confianza y bienestar tanto dentro como fuera de la misma.

Las empresas en Venezuela no están ajenas a esta nueva dinámica y en años recientes, se ha podido observar el interés de las instituciones por este tema, y con una tendencia hacia un desarrollo estructurado de este aspecto dentro de sus organizaciones. Se pueden encontrar ejemplos sobresalientes en empresas nacionales de gran importancia que han enfocado gran parte de su compromiso social en acercar a las comunidades vecinas a sus centros de producción, con la visión de construir un proceso de desarrollo local y comunitario.

De esta manera, las empresas realizan el financiamiento de proyectos y su

ejecución a través de organizaciones de desarrollo social, pero también llevan a cabo la realización de proyectos por parte de fundaciones empresariales creadas desde las propias organizaciones, la preparación de proyectos con personal especializado dentro de la empresa, gestionados por parte de grupos de voluntarios de la misma, en convenio directo con la comunidad, entre otros. Es importante indicar que de esta manera la Responsabilidad Social Empresarial, se empieza a concebir como un asunto de principios y deberes éticos.

Por otra parte, la problemática que afecta a las comunidades es un tema que preocupa desde hace mucho tiempo y que ha sido abordado por el sector empresarial. Entre estos se puede enumerar factores como vialidad precaria, insuficiencia en medios de transporte, falta de centros médicos asistenciales y educativos. Sin embargo, el mayor problema que se destaca en comunidades como Palmar de Paya, objeto de investigación, es la insuficiencia del agua potable y, los sistemas que existen son mantenidos en forma deficiente o no funcionan apropiadamente, e instalaciones de saneamiento que no se utilizan. Aunque no hay referencias bibliográficas sobre la cobertura sostenible, algunos cálculos indican que en un momento dado, el 30 al 40 por ciento de los sistemas rurales de agua potable en los países en desarrollo pueden ser inoperantes (Evans; 1992).

Durante los últimos años, la organización de las comunidades ha ayudado a la divulgación de la problemática que los afecta, lo que ha llevado a las mejoras en su calidad de vida, así como también a despertar el interés de los entes tanto públicos como privados para fomentarla, lo que ha generado que se destinen más recursos para esto. Cabe señalar que, debido a la buena gestión y organización de las comunidades, algunas logran obtener los recursos y la capacidad de abordar ciertos de los problemas antes mencionados sin el apoyo de ningún ente público. Sin embargo, la mayoría de ellas no tienen esta capacidad y por lo tanto requieren algún tipo de asistencia o ayuda para obtener las mejoras que necesitan.

En relación a esta problemática, el propósito general de la investigación es establecer como las comunidades pueden mejorar con el apoyo real de las empresas, tomando en cuenta que, para tal fin, también deben colaborar las comunidades para que esta realidad se haga efectiva, redundando en múltiples ventajas, para ellas mismas.

La comunidad Palmar de Paya, ubicada en la Parroquia Independencia, Municipio Libertador del estado Carabobo, es un asentamiento rural informal, con una población de 130 habitantes y 35 viviendas aproximadamente. Su principal problema es la ausencia de agua potable y disposición final de las aguas residuales, lo que conlleva a la incomodidad de los habitantes, por la constante y agotadora búsqueda de agua, el riesgo que representa el consumo de agua sin tratar, y la proliferación de olores fétidos en la cercanía de sus hogares.

Para ello se requiere responder a lo siguiente: ¿Cuál es la situación socio-ambiental de la comunidad Palmar de Paya? ¿Cuáles son los mecanismos de información y divulgación de las necesidades de la comunidad Palmar de Paya a las empresas que pudieran apoyarle? ¿De qué forma puede favorecerse el compromiso de las partes involucradas en la solución a las necesidades de la comunidad estudiada?

## **Objetivos de la Investigación**

### ***Objetivo General***

Analizar los mecanismos de apoyo efectivo de las empresas, a las comunidades, en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial.

### ***Objetivos Específicos***

- Diagnosticar la situación socio ambiental de la comunidad Palmar de Paya, Municipio Libertador estado Carabobo, en relación al suministro efectivo de agua potable.
- Establecer mecanismos de divulgación de las necesidades de la comunidad Palmar de Paya a las empresas que puedan apoyar de manera efectiva a la comunidad con relación al suministro efectivo de agua potable.
- Analizar los mecanismos de apoyo que las empresas cercanas a la comunidad puedan facilitar en cuanto al suministro efectivo de agua potable.

### **Justificación**

La presente investigación trata el tema de la responsabilidad social empresarial, y busca determinar el compromiso de las organizaciones con su entorno. Esta investigación es de gran importancia ya que contribuye a determinar el papel de las empresas en su relación con el bienestar social y el aprovechamiento de los recursos naturales y el ambiente, unido a su crecimiento económico. Las empresas deben pasar a formar parte activa de la solución de los retos que posee la sociedad, para tener un entorno más estable y próspero.

Igualmente, es importante acotar que debido al gran auge que ha tenido el tema sobre responsabilidad social en la actualidad, las empresas hoy en día han adoptado estrategias, para las cuales cuentan con programas que les permiten tener una mayor interacción con su entorno, conduciendo actividades de diversa índole que arrojan como resultado la integración de las comunidades, los trabajadores y sus familiares con las empresas. Por ello esta investigación proporcionara información útil para las empresas a fin de orientar sus prácticas responsables hacia el objetivo pautado con su entorno interno o externo, en cada caso, existen diferentes públicos interesados hacia donde puede focalizar su acción.

Desde el punto de vista social, puede decirse que dada la importancia de la Responsabilidad Social Empresarial, el presente trabajo cobra relevancia al mostrar y facilitar la consecución de mecanismos de apoyo efectivo, por parte de las empresas, que le ayude a la comunidad Palmar de Paya y a futuro a otras comunidades a solucionar sus situaciones problemáticas.

En consecuencia, como el talento humano es muy importante para el éxito de las empresas, se debe reconocer que mientras estos estén más capacitados en el área de la responsabilidad social, junto con la mayor motivación y las mejores condiciones de trabajo, se puede garantizar el éxito en la implementación de las políticas y planes para cumplir con la misma, y la competitividad y crecimiento de la empresa será mayor. Es por ello que esta investigación se considera pertinente, pues permite a los estudiantes de Relaciones Industriales, analizar la verdadera importancia de este tema, tanto para las organizaciones empresariales, como para sus trabajadores en todos los niveles, así como para la comunidad.

Por otro lado, se espera que los resultados de este estudio sirvan de apoyo para la Línea de Investigación Gestión Ambiental, de la Escuela de Relaciones Industriales de la Universidad de Carabobo, y como base para la elaboración de nuevas investigaciones en el área de Responsabilidad Social Empresarial. Por último, se aspira contribuir al enriquecimiento personal e intelectual de los investigadores permitiéndoles conocimientos potenciadores de su práctica profesional.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

Luego de haber sido definido el planteamiento del problema y precisados los objetivos del mismo se hace necesario ordenar los aspectos teóricos que respaldarán esta investigación. En relación a este propósito, Balestrini (2002), considera que la función principales, “situar al problema objeto de estudio dentro de un conjunto de conocimientos, lo más sólido posible, a fin de orientar la búsqueda y ofrecer una conceptualización adecuada de los términos utilizados, pudiendo ser manejado y convertidos en acciones concretas” (p.94). Por tal motivo, en este capítulo se presentarán los aspectos principales de carácter teórico, que guarden relación con el apoyo efectivo de las empresas en el marco de la responsabilidad social empresarial.

#### **Antecedentes**

El proceso de investigación se caracteriza por utilizar el conocimiento que se logró obtener en un determinado trabajo de investigación, con el propósito de ampliar y reforzar los conocimientos. Para llevar a cabo este trabajo, se resumirá todos los documentos revisados, que guarden relación con el tema planteado; estos aportes ayudarán a la solución y al entendimiento del mismo. Con ello se pretende tomar los elementos e ideas más importantes de las mismas a fin de que sirvan de base para el desarrollo del presente estudio; para Tamayo (2009), los antecedentes son: “Todo hecho anterior a la formulación del problema que sirve para aclarar, juzgar e interpretar el problema planteado” (p.149). Por tal motivo se hace referencia a algunos autores que realizaron algunas investigaciones sobre el tema planteado:

Al respecto, Campos y Monsalve (2008), realizaron un trabajo titulado *Responsabilidad social empresarial: una estrategia para la mejora integral de la calidad de vida de los trabajadores. Caso de estudio: Departamento de*

*mantenimiento eléctrico de una empresa productora de bebidas*; para optar al grado de Licenciado en Relaciones Industrial en la Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela. Este estudio tuvo como objetivo analizar los alcances de la responsabilidad social empresarial como estrategia integradora de la organización en pro de mejoras de la calidad de vida de los trabajadores y su grupo familiar.

Se basó en una investigación descriptiva, con un diseño de campo, no experimental, transaccional, fundamentándose en el análisis de las actividades desarrolladas por la empresa con el fin de destacar los componentes estratégicos que garantizan el éxito de la organización y de sus trabajadores. Esto significa que ambos actores están apostando por el desarrollo, crecimiento y satisfacción, en donde la familia juega un papel importante, ya que se establece un vínculo que le permite acercarse a las familias de sus trabajadores solucionándoles los problemas y reflejándose en su actividad laboral. Con una población de 110 trabajadores, y una muestra y de 57 personas, como técnica la encuesta, y el de un cuestionario compuesto por 34 afirmaciones y una escala de estimación.

Lo reseñado anteriormente tiene relación con el tema de estudio, ya que se pudieron observar las políticas adoptadas por la organización con el propósito de mejorar no solo su entorno externo, sino que además brinda beneficios internos en la competitividad de la empresa y por ende en la rentabilidad y posicionamiento en el mercado, brindando satisfacción y generando mejoras en los trabajadores y sus familias. De esta manera se evidencia como las empresas, dentro del marco de la Responsabilidad Social Empresarial, mejora la calidad de vida integral de los trabajadores y sus familias, por cuanto esto implica la combinación integradora de aspectos sociales, laborales y personales.

En este orden de ideas, Pérez, A. y Pérez L. (2009), desarrollaron un trabajo que tuvo por título *Actitud de los trabajadores frente a las Actividades de responsabilidad social empresarial. Caso de estudio: empresa cervecera*, para optar al grado de

Licenciado en Relaciones Industriales en la Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela. Su objetivo fue analizar la actitud de los trabajadores del área de envasado de la Empresa cervecera frente a las actividades de responsabilidad social empresarial que se realizan para el bienestar social integral de sus trabajadores con el fin de señalar acciones que permitan una mayor identificación con estas actividades.

Dicha investigación es de carácter descriptivo y de campo. La muestra probabilística del estudio estuvo compuesta por los trabajadores del área de envasado de la empresa caso de estudio, el instrumento que se les aplicó fue un cuestionario con escala tipo Likert; se seleccionó a una población de 801 trabajadores con una muestra de 63 personas. Se pudo evidenciar que los trabajadores de la empresa tenían una actitud muy positiva frente a las actividades de responsabilidad social empresarial que realizaba la empresa ya que contaban con un alto nivel de conocimiento, sintiendo afinidad por estas actividades y participación activamente, lo que conlleva a que estos trabajadores se sintieron identificados con la organización y con las actividades que realiza para el bienestar social integral de sus trabajadores.

Esta investigación fue tomada en cuenta, ya que en la misma se evidenció la importancia que tiene la responsabilidad social para el bienestar de los empleados y de la comunidad en el cual se encuentra; así como el hecho de que la responsabilidad social empresarial es un instrumento clave para el desarrollo y crecimiento tanto de la organización como para el entorno en el cual se desenvuelve.

Igualmente, Ramírez y Sánchez (2009). Elaboraron un estudio que llevó por nombre *El papel de la cultura organizacional en la implementación y monitoreo del sistema de gestión ambiental de una empresa de servicios industriales*, para optar al Título de Licenciado en Relaciones Industriales en la Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela. El objetivo principal de esta investigación fue determinar el papel de la cultura organizacional en la implementación y monitoreo de los sistemas de gestión ambiental de una empresa de servicios industriales, como factor clave de

alineamiento de la organización a las políticas ambientales de sus clientes en el contexto de la Responsabilidad Social Empresarial.

Esta investigación se enmarcó en un estudio de campo de modalidad descriptiva, como técnica de recolección de datos se utilizó un cuestionario, conformado por preguntas de carácter policotómico; la población objeto de estudio, estuvo integrada por 23 trabajadores quienes constituyen la totalidad de los integrantes de la misma, y debido a su reducido número, no se manejó una muestra sino que se utilizó la totalidad de los participantes.

Se concluyó que la protección del ambiente se ha convertido en una necesidad que cada vez cuenta con más grupos de interés, por el rol crítico que juega en la continuidad de las especies animales y vegetales, tal como se conocen hoy, por lo cual, resulta interesante abordar el papel que juega la cultura de una organización en la implementación y monitoreo de un Sistema de Gestión Ambiental, puesto que ella refleja la filosofía de las mismas, y por ende muestra que están dispuestas a cumplir con la premisa de mantener en condiciones saludables el ambiente en torno al cual se desenvuelven sus actividades.

Esta investigación ayuda a los autores de la presente, a entender la importancia de la cultura organizacional y el compromiso que se debe tener con el ambiente, ya que la conservación del mismo no solo es positivo para el desarrollo y mejoras en la calidad de vida de los habitantes de las comunidades vecinas, sino que permite a las propias empresas afianzar su cultura organizativa en el marco de la responsabilidad social y de esta manera generar cambios sociales significativos para el desarrollo de su entorno.

Así mismo, Duin y López (2011), realizaron una investigación titulada *Rol de la empresa privada venezolana en la responsabilidad social empresarial hacia la comunidad. Caso estudio: fundación empresas polar, casa Alejo Zuloaga en san*

*joaquin edo. Carabobo*”; para optar al título de Licenciado en Administración Comercial, en la Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela. El objetivo principal de esta investigación fue proponer la práctica de gestión de la responsabilidad social empresarial para las empresas privadas a través de la creación de espacios pluriculturales, destacando el rol que desempeña la Fundación Empresas Polar tomando como experiencia la Casa Alejo Zuloaga en San Joaquín Edo. Carabobo.

Este trabajo se basó en una investigación de tipo no experimental transaccional descriptiva con una metodología cuantitativa ya que se utilizó la estadística descriptiva para el análisis y discusión de los resultados, utilizando el método de proyecto factible. La población objeto de estudio estuvo compuesta por la comunidad del Municipio de San Joaquín, y la muestra por los habitantes de dicho municipio, participantes o no de las actividades realizadas en la Fundación y por el personal que labora allí. Como técnica de apoyo para la recolección de datos, se utilizó una encuesta, en su modalidad de cuestionario y la entrevista, para así darle respuesta a los objetivos específicos y describir de qué manera Fundación Empresas Polar cumple con la Responsabilidad Social Empresarial.

Se concluyó que, al aplicar acciones de responsabilidad social empresarial en las empresas privadas venezolanas dirigidas a la promoción y fortalecimiento de la organización, grupos y personas para el mejor desempeño de sus actividades profesionales, sociales y culturales en el logro de sus objetivos es clave fundamental para la fusión entre empresa y comunidad, teniendo como constante impulsar el desarrollo y contribuir con una mejor calidad de vida.

Esta investigación sirve como antecedente ya que aporta una propuesta que incluye procesos de capacitación a través de charlas orientadas a la enseñanza del concepto de Responsabilidad Social Empresarial y los beneficios, oportunidades y

ventajas, entre otras, tanto para la empresa como para la comunidad, lo que establece un incentivo para otras empresas privadas de brindar la ayuda necesaria que requieren las comunidades.

Con referencia al tema de estudio, Algarín (2010) realizó una investigación para la Universidad Simón Bolívar, Barranquilla Colombia, que tuvo por nombre *Implicaciones, Alcances y Límites de la acción social de las empresas PYMES*. En el cual se reseña que en la Pequeña y Mediana Empresa (PYME), el tema de la responsabilidad social fue incipiente y poco claro, impidiendo su visualización como factor de competitividad y sostenibilidad, además de generar temor y resistencia, pues esta última exige replantear su actual modelo de gestión.

Metodológicamente se fundamentaron en una investigación cualitativa utilizando la estrategia de investigación-acción, con un enfoque experimental y sistemático. Fue un trabajo que se realizó sobre la base de evidencias aportadas por el estudio de casos puntuales acerca del funcionamiento y operatividad de un Departamento de Gestión del Talento Humano, que fueron ventilados por los capacitados. La población objeto de estudio fue constituida por un grupo de empresas PYME adscritas a ACOPI, Atlántico

Con el fin de proporcionar herramientas que promuevan la acción social responsable al interior de estas empresas, se planteó como estrategia un programa encaminado a fortalecer la gestión del talento humano, área responsable del desarrollo humano sostenible y, por tanto, un aspecto básico de la responsabilidad social empresarial. Concretamente, se ejecutó un programa de capacitación articulando elementos teórico-prácticos que estimularon un autodiagnóstico participativo y que, además, sensibilizaba a un grupo de pequeños empresarios frente al tema, en pos de un cambio de percepción y un proceso de apertura, confianza y respeto hacia el mismo. Se concluyó que para que los empresarios logren

estos objetivos es importante establecer primero cuál es la razón de ser de la empresa, y segundo el porqué y ante quién debe practicarse la acción responsable. De esta manera las empresas lograrán asumir con éxito los deberes y obligaciones solidarias que deben tener, dado que ella es una institución social y, como tal, debe asumir su papel en los procesos sociales.

Guarda relación con el tema que se está estudiando porque uno de los factores que se estudiará es precisamente la sensibilización de las empresas ante los problemas de la comunidad y su manera de ayudarlos o por lo menos colaborar con ellas, además de reflejar la necesidad de un nuevo modelo de competitividad que señale a las empresas la responsabilidad sobre el impacto económico, social y ambiental de sus decisiones, exigiéndoles una actitud acorde con los valores y demandas ciudadanas.

Sarmiento del Valle (2010), escribió un artículo titulado *Gestión estratégica: clave para la responsabilidad social de las empresas*. En el cual se destaca la importancia que tiene para las empresas participar activamente en la generación de crecimiento y desarrollo económico del país, porque orientan sus actividades a generar impacto positivo en el bienestar de la sociedad reflejándose en el mejoramiento de indicadores económicos y de desarrollo social. Los objetivos y estructuras de las organizaciones operan bajo el modelo de globalización, que se sustentan en el libre comercio, altos niveles de crecimiento económico y la producción orientada hacia la exportación.

Esta operatividad las obliga, de alguna manera, a retribuir a la sociedad ya sus partes interesadas, a través del desarrollo de prácticas de responsabilidad social, que no deben mirarse como meras prácticas filantrópicas, sino como un compromiso que al final les brindará mayor aceptación por parte de sus grupos de interés, a través de un adecuado nivel de transparencia, confianza y seguridad. Igualmente concluyó

que la empresa socialmente responsable no sólo está en capacidad de suministrar bienes y/o servicios de calidad, sino que incluye un gran valor agregado que se refleja en el aporte que hace a su comunidad y medio ambiente, es decir, considera la mejora en el bienestar y calidad de vida de la sociedad. En este caso, la empresa debe tener en cuenta que del resultado de estas prácticas contribuye a su propio desarrollo.

Lo mencionado anteriormente se relaciona con esta investigación debido a que habla sobre la necesidad que debe tener las empresas, sobre la prestación de la responsabilidad social empresarial, para brindar un apoyo efectivo a las comunidades.

Con referencia al tema en estudio, Baptista y León (2012), desarrollaron un trabajo para optar por el Título de Licenciado en Administración, en la Universidad Nueva Esparta, que estuvo titulado *Programa de Responsabilidad Social para la empresa Sport Services, C.A. que contribuya a una mayor intervención social dentro del Barrio la Lucha del Municipio Sucre*. El presente estudio tuvo como objetivo fundamental la realización de una propuesta para la creación de un programa de Responsabilidad Social Empresarial que mejorase el impacto en las comunidades cercanas a la empresa en cuanto a apoyo y contribución social.

Metodológicamente se hizo bajo una modalidad de proyecto factible, con un diseño de campo apoyado por el diseño documental, recogiendo datos de manera directa en el ambiente relacionado con la misma; la información fue recogida a través de encuestas con preguntas cerradas aplicadas a la población objeto de estudio que fueron los gerentes de la empresa Sport Services C.A y los miembros de las organizaciones deportivas del Barrio La Lucha, los resultados de estas encuestas fueron tabulados, graficados y a su vez analizados obteniendo la propuesta y recomendaciones para la solución del problema.

Finalmente se concluyó, que todas las empresas deben tener dentro de su organización antes que conozcan las necesidades del ámbito social entre las empresas

e individuos y ejercer la responsabilidad social empresarial de manera correcta para así poder prestar ayuda a la comunidad y cumplir con un aporte a la sociedad.

Esta investigación aporta al presente estudio, ya que, a pesar de no ser el tema central a tratar, brindará apoyo conceptual vital para el desarrollo de la misma, además de que contribuirá en la elaboración de los indicadores, que servirán de soporte para valorar el grado de responsabilidad social que tiene la empresa ante la comunidad.

### **Bases Teóricas**

Las bases teóricas comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista al enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado. En relación con lo que se trata, Arias (2012) señala: “Implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado” (p.107). De acuerdo a esta concepción, a continuación se ofrece una reseña de algunas referencias bibliográficas que dan apoyo teórico a los tópicos principales, sobre los cuales se apoya esta investigación, y puedan servir además de referencia, para el análisis e interpretación de los resultados que se obtenga en la misma.

### **La Responsabilidad Social Empresarial**

Se hace necesario analizar el alcance que debe tener la Responsabilidad Social de la empresas para con las comunidades, con las personas que intervienen en sus procesos productivos, los consumidores, y el medio ambiente que se ve afectado por sus procesos; pues ésta es una combinación de aspectos éticos, legales, morales, ambientales y otros temas afines reveladores de la preocupación de las empresas con la finalidad de crear un compromiso social con sus trabajadores y con la colectividad en general, logrando así el bienestar de los mismos. Al respecto Davis y Newstrom (1995), la definen como “el reconocimiento que las organizaciones tienen

sobre la influencia significativa en el sistema social, y que tal influencia se debe considerar y equilibrar de un modo apropiado en todas las acciones de la organización”(s.p).

De la misma forma señalaron, que las organizaciones deben tener conciencia acerca de los actos que éstas realizan ya que de una u otra forma afectan a la comunidad y a los individuos que son parte de estas, las organizaciones no deben tener una mala percepción de la responsabilidad social empresarial, por eso es necesario que su actuación sea voluntaria mas no impuesta, realizar acciones que beneficien tanto al trabajador como a la misma, generará resultados positivos, lo que conlleva a concluir que si existe satisfacción en el trabajo, la productividad y rentabilidad de la empresa será mayor al igual que los beneficios que la organización pueda aportar al entorno que la rodea.

Igualmente, la Comisión de las Comunidades Europeas (2001) explica, que la responsabilidad social empresarial se refiere a una integración voluntaria. Esta integración es formada por las empresas y las situaciones sociales y medioambientales, ligada a las operaciones comerciales y sus relaciones con su entorno. El ser socialmente responsable no significa cumplir plenamente las obligaciones jurídicas sino ir más allá del capital humano y del entorno que las rodea ya que esto puede aumentar el valor e importancia de la empresa a nivel organizacional.

Dado el planteamiento anterior Chiavenato (2000), define la Responsabilidad Social Empresarial como: “el grado de obligación que la organización asume a través de acciones que protegen y mejoren el bienestar de la sociedad, a medida que trata de alcanzar sus propios objetivos” (p.124). De esto se desprende que las empresas deben estar conscientes que sus objetivos económicos deben ir de la mano con su obligación con la comunidad, de esta manera generaran confianza tanto a sus empleados y las

familias de éstos, como a la sociedad en general y hacia la comunidad local, para la mejora en el capital social y la calidad de vida.

Ahora bien, la manera de visualizar el grado de avance que una empresa tiene respecto a la responsabilidad social empresarial, es a través de la implementación de acciones y programas que la misma desarrolla en diferentes áreas, es por esto que las Naciones Unidas plantea que los diez Principios del Pacto Mundial referidos a la responsabilidad social empresarial, deben apoyar y poner en práctica un conjunto de valores fundamentales en materia de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción, todo en pro de una sociedad encaminada a la perfección que tiene un alto nivel de conocimientos acerca de la responsabilidad social empresarial.

A este respecto, se puede concluir que la Responsabilidad Social es el compromiso que los miembros de una sociedad, ya sean como individuos o como colectivo, tienen con la sociedad en su conjunto. Para esta investigación, este será el concepto utilizado.

Además, las empresas pueden ofrecer un valor social más allá de los productos y servicios que sitúan en el mercado y los beneficios a los trabajadores. Esto puede lograrse cuando las iniciativas sociales forman parte integral del negocio y cuentan con el apoyo y con la participación de accionistas y empleados. Aunque son pocas las empresas que lo hacen con fines estratégicos. Esto puede traer resultado beneficioso no solo para mejorar la imagen, sino para desarrollar el mercado o acercar la empresa a los consumidores, lo cual le permitiría conocer sus necesidades y recoger la percepción sobre sus productos y servicios para atenderlos mejor.

Para tal fin, la empresa puede emprender iniciativas por su propia cuenta o colaborar con otras como las instituciones académicas y demás organizaciones sin fines de lucro para superar las limitaciones del medio en el que operan y mejorar sus

perspectivas. Sin que esto sea exclusivo de las empresas de gran tamaño, pues mejorar las condiciones de educación, salud, vivienda, seguridad de los trabajadores, así como la de las comunidades en las que habitan los empleados que para ellos laboran, forma parte de la Responsabilidad Social Empresarial y con ello razones para aumentar su productividad.

### ***Niveles de Responsabilidad Social Empresarial***

Dentro de la práctica de Responsabilidad social empresarial se pueden identificar diferentes niveles. Según Mayorga (2001), los niveles que pueden distinguirse son:

- Responsabilidades básicas: se refiere al hecho de que la empresa, por ser parte de la sociedad debe cumplir con una serie de normas y leyes para el bienestar de ésta. La empresa se hace responsable por las acciones y efectos que pueda causar a su entorno.
- Responsabilidades organizacionales: estas responsabilidades se generan de la relación de la empresa con todos aquellos que están involucrados con su actividad, es decir su entorno inmediato, como lo son sus trabajadores, proveedores y accionistas.
- Responsabilidades sociales: Este tipo de responsabilidad se refiere a la conciencia que posee la empresa de la necesidad de mejorar y conservar el medio en que se encuentra, de esta manera contribuye al bienestar de su entorno.

Estos niveles de Responsabilidad Social brindan a las empresas el conocimiento adecuado de cómo deben ejercer dichas actividades, no solo desde el punto de vista jurídico o económico, sino que debe existir un compromiso y una relación estrecha con sus vecinos, en este caso las comunidades que forman parte de su entorno y las problemáticas o carencias que estas poseen.

### ***Dimensiones de Responsabilidad Social Empresarial***

Según el Libro Verde de la Unión Europea (2001), las empresas deben generar la “integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores”. Por ello, la responsabilidad social se divide en dos dimensiones:

- *Dimensión interna:* Se refiere al ámbito interno de la empresa, como el recurso humano, y donde los programas de responsabilidad social pueden afectar a los trabajadores en materias como la salud, la seguridad, y la gestión del cambio. Estos aspectos tienen un gran impacto en la competitividad de la organización.
- *Dimensión externa:* Asociada a comunidades locales, socios comerciales, proveedores y consumidores, derechos humanos, problemas ecológicos, desarrollo sostenible, la gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales renovables. Un ejemplo de cómo las empresas contribuyen con las comunidades locales es por medio de brindar puestos de trabajo a los habitantes así contribuye a la estabilidad y la prosperidad de las comunidades donde operan.

### ***Áreas de Responsabilidad Social Empresarial***

En relación al tema Guédez (2004), plantea las siguientes áreas de la Responsabilidad Social:

- *Solución de problemas:* Envuelve las actividades de planificación a largo plazo de la comunidad y la conducción de estudios para localizar problemas sociales a fin de generar soluciones concretas.
- *Funcional económica:* Se refiere a las actividades de la organización como producción de bienes y servicios necesarios para las personas, creación de empleo, pago de buenos salarios y seguridad en el trabajo.

- *Área de calidad de vida:* Es la contribución de la organización, en el mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad, o reducción de la contaminación ambiental, mediante la relación de los clientes y empleados en el desarrollo de actividades de preservación ambiental. Tiene como objetivo de reducción y protección ambiental.
- *Área de inversión social:* se refiere a las inversiones que hacen las organizaciones, bien sea de carácter financieras o humanas, para resolver problemas sociales de la comunidad. Ayuda a instituciones de la comunidad dedicadas a la educación, al arte, entre otras.

Estas áreas se refieren al amplio rango de acciones que las empresas pueden tomar para contribuir a mejorar la calidad de vida de las comunidades en las que opera, apoyando iniciativas o causas sociales. Esto no sólo se genera un beneficio a los receptores, sino que también refuerzan la reputación de las empresas, sus productos y valores en las comunidades locales. La empresa a través de estas acciones programadas busca maximizar el impacto de sus contribuciones en habilidades, recursos, tiempo, productos, servicios, administración de conocimiento y otros que dirige hacia las comunidades en las cuales ellas operan.

### **La Teoría de los Stakeholders:**

Para lograr comprender con mayor claridad el tema sobre Responsabilidad Social Empresarial, es importante analizar la teoría de los Stakeholders, conocidos como grupos de interés. Estos grupos o individuos son los públicos interesados o el entorno interesado que deben ser considerados como un elemento esencial en la planificación estratégica empresarial.

Según Laszlo (2004) define a los stakeholders como:

Cualquier persona, grupo o entidad que tenga una relación o intereses (directos o indirectos) con o sobre la empresa u organización y también los autores tales como empleados, gerentes, proveedores, propietarios, accionistas y clientes que influyen en la empresa u organización(p.41)

De acuerdo con este concepto, los stakeholder pueden identificarse como cualquier persona o entidad que es afectada por las actividades de una organización, como por ejemplo, los trabajadores de esa organización, sus accionistas, las asociaciones de vecinos relacionadas, los sindicatos, las organizaciones civiles y gubernamentales que se encuentren vinculadas.

Es claro que las empresas tienen una influencia decisiva en la vida de las personas y de las comunidades en las que operan, es por esta razón, es importante tomar en cuenta la filosofía de los stakeholders generando de esta forma el compromiso en las personas y así poder desarrollar estrategias que beneficien a los miembros de la organización, la sociedad y a los individuos involucrados.

Para dar sentido a la responsabilidad social empresarial en la organización es necesario que toda relación social lleve consigo una dimensión del bien común. Por esta razón, las partes relacionadas, principalmente las internas, deben contribuir al objetivo de la empresa para de esta manera aportar un bien común, propiciando las condiciones para que las partes involucradas, tanto dentro como fuera de la organización, reciba de la empresa aquello que espera de ella y a lo que tiene derecho como parte de su contribución con los objetivos logrados.

### ***Bases Legales***

La preocupación del Estado venezolano por orientar e incentivar la participación de las empresas con la comunidad en relación a su problemática, data de muchos años. La misma está fundamentada en dispositivos legales que sustentan la

articulación de la comunidad con sus derechos y deberes, contenidos en: La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), Código Orgánico Tributario (2001), Ley de Impuestos Sobre la Renta “LISR” (2009)

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), en el TÍTULO III De los Derechos Humanos y Garantías, y de los Deberes; en Capítulo X, de los Deberes señala:

**Artículo 132.** Toda persona tiene el deber de cumplir sus responsabilidades sociales y participar solidariamente en la vida política, civil y comunitaria del país, promoviendo y defendiendo los derechos humanos como fundamento de la convivencia democrática y de la paz social.

En este artículo está claro que tanto las personas naturales como jurídicas tienen como deber cumplir la Responsabilidad Social con la finalidad de dar un aporte a la paz de la sociedad, motivo por el cual se tomó como referencia para esta investigación.

El Código Orgánico Tributario (2001) define los beneficios fundamentales, es decir, la exención y exoneración del pago de tributos que se encuentran descritos en el Capítulo IX, Art. 73 al 78. Cuyos requisitos para su ejecución están definidos en la Reforma Parcial de la Ley de Impuesto sobre la Renta (2007), párrafo duodécimo:

**Artículo 27. Parágrafo Duodécimo.** También se podrán deducir de la renta bruta las liberalidades efectuadas en cumplimiento de fines de utilidad colectiva y de responsabilidad social del contribuyente, y las donaciones efectuadas a favor de la Nación, los estados, los municipios y los institutos autónomos. Las liberalidades deberán perseguir objetivos benéficos, asistenciales, religiosos, culturales, docentes, artísticos, científicos, de conservación, defensa y mejoramiento del ambiente, tecnológicos, deportivos o de mejoramiento de los trabajadores urbanos o rurales, bien sean, gastos directos del contribuyente o contribuciones de éste hechas a favor de instituciones o asociaciones que no persigan fines de lucro y las destinen al cumplimiento de los fines señalados. La deducción

prevista en este párrafo procederá sólo en los casos en que el beneficiario esté domiciliado en el país.

**Parágrafo Decimotercero:** La deducción de las liberalidades y donaciones autorizadas en el párrafo anterior, no excederá de los porcentajes que seguidamente se establecen de la renta neta, calculada antes de haberlas deducido:

a) Diez por ciento (10%), cuando la renta neta del contribuyente no exceda de diez mil unidades tributarias (10.000 U.T.) y ocho por ciento (8%), por la porción de renta neta que exceda de diez mil unidades tributarias (10.000 U.T.).

b) Uno por ciento (1%) de la renta neta, en todos aquellos casos en que el contribuyente se dedique a realizar alguna de las actividades económicas previstas en el literal del artículo 7 de esta Ley.

Estos artículos de la Reforma Parcial de la Ley de Impuesto sobre la Renta (2007), establecen que por motivo de la práctica de Responsabilidad social, las empresas se pueden beneficiar de la exoneración de impuestos, según lo establecido en el artículo 27 de esta reforma, lo que brinda un incentivo adicional a las organizaciones para el cumplimiento de esta actividad.

## **ISO 26000**

La ISO 26000 es una Norma internacional y es una guía que establece líneas en materia de Responsabilidad Social establecidas por la Organización Internacional para la Estandarización. No tiene propósito de ser certificatoria, regulatoria o de uso contractual.

El objetivo que se plantea es el de:

- Asistir y ayudar a las organizaciones a establecer, implementar, mantener y mejorar los programas de Responsabilidad Social.
- Apoyar a las organizaciones a demostrar su Responsabilidad Social mediante una buena respuesta y un efectivo cumplimiento de compromisos de todos los accionistas y grupos de interés.

- Promover y potenciar una máxima transparencia. El estándar será una herramienta para el desarrollo de la sustentabilidad de las organizaciones.

De esta manera se plantean como beneficios esperados de la implementación del estándar, los siguientes:

- Facilitar el establecimiento, implementación y mantenimiento y mejora de la estructura o marcos de RS en organizaciones que contribuyan al desarrollo sustentable.
- Contribuir a incrementar la confianza y satisfacción en las organizaciones entre los accionistas y grupos de interés.
- Incrementar las garantías en materia de Responsabilidad Social a través de la creación de un estándar único aceptado por un amplio rango de stakeholders.
- Fortalecer las garantías de una observancia de conjuntos de principios universales, como se expresa en las convenciones de las Naciones Unidas, y en la declaración incluida en los principios del Pacto Global y particularmente en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, las declaraciones y convenciones de OIT, la declaración de Río sobre el medioambiente y desarrollo, y la Convención de las Naciones Unidas contra la corrupción. Facilitar las liberaciones del mercado y remover las barreras del comercio (implementación de un mercado abierto y libre), complementar y evitar conflictos con otros estándares y requerimientos de RS ya existentes.

En este sentido, la norma ISO 26000 además de brindar guía a las empresas para la práctica de Responsabilidad Social, garantiza beneficios adicionales como estándares de calidad reconocidos a nivel mundial, que evidencia el buen funcionamiento de la organización tanto en lo económico, políticas internas, en el servicio que prestan y en su relación con la comunidad.

## **Definición de Términos Básicos**

***Comunidad:*** Unidad social cuyos miembros participan de algún rasgo, interés, elemento o función común, con conciencia de pertenencias, situados en una determinada área geográfica en la cual la pluralidad de personas interaccionan más intensamente entre sí que en otro contexto.

***Medio Ambiente:*** Conjunto de elementos abióticos (energía solar, suelo, agua y aire) y bióticos (organismos vivos) que integran la delgada capa de la Tierra llamada biosfera, sustento y hogar de los seres vivos.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

En función de las características derivadas del problema investigado y de la delimitación de los objetivos de la misma, se introducirán los diferentes procedimientos tecno-operacionales apropiados para recopilar, presentar y analizar los datos, con la finalidad de cumplir con los propósitos planteados, al respecto Balestrini (2002) explica “Es la instancia referida a los métodos, las diversas reglas, registros, técnicas, y protocolos con los cuales una Teoría y su Método calculan las magnitudes de lo real” (p.126).

#### **Tipo y Diseño de la Investigación**

En el marco de la investigación planteada, ésta estará limitada por el problema estudiado, con el propósito de facilitar un ejemplo de justificación que permita diferenciar los hechos con la teoría, por lo tanto este trabajo se enmarcará dentro de un estudio de tipo descriptivo, documental, con un diseño de campo y bibliográfico.

#### ***Tipo de Investigación***

En función de los objetivos que persigue la investigación, ésta se caracteriza por ser un estudio de tipo descriptivo, ya que pretende describir cómo es y cómo se manifiesta el fenómeno tratado, identificando los mecanismos de apoyo efectivo de las empresas hacia la comunidad Palma de Paya, en el marco de la responsabilidad social. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2010) explican “Busca especificar propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p.80), es decir que este tipo de investigación consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos.

### ***Diseño de la Investigación***

La investigación se ubica dentro del diseño de campo, ya que se obtuvieron los datos directamente del medio donde están las personas sujetas a estudio, en relación al tema Tamayo (2009), señala “Los datos de interés se recogen en forma directa de la realidad (...) su valor radica en que permiten cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han obtenido los datos” (p.114). Es decir, que los investigadores consiguieron la información, pero sin alterar las condiciones existentes, facilitando la revisión o modificación en caso de que surja alguna duda. En este caso fueron proporcionados por la comunidad sujeta a estudio.

Igualmente es documental amparada en un diseño bibliográfico, donde se analiza el problema a través de tratados o estudios previos, textos, libros entre otros, para la obtención y recolección de datos, esto con la finalidad de ampliar y profundizar el conocimiento o problema a investigar. Al respecto Palella y Martins (2006) explican, “Se concentra exclusivamente en la recopilación de información en diversas fuentes. Indaga sobre un tema en documentos –escritos u orales-(...)”, además señala “El propósito de este tipo de investigación es el de planificar un trabajo para profundizar un tema o problema sobre el cual no es posible que (...) haga aplicaciones prácticas (...)” (p.99).

Los mismos autores sobre el estudio bibliográfico reseñan: “Se fundamenta en la revisión sistemática, rigurosa y profunda de material documental de cualquier clase” (p.96); en este caso los investigadores utilizaron documentos, los cuales recolectaron, seleccionaron, analizaron para su presentación posterior.

De acuerdo con lo antes planteado, el procedimiento de investigación se realizó por medio de una secuencia, comenzando por la indagación de datos, visitas a la comunidad, recolectando información teórica, en relación con el diagnóstico de la

problemática presente en la comunidad y como se podría dar la conexión con las empresas en el marco de la responsabilidad social.

### **Técnicas de Recolección de Información**

Las técnicas de recolección de datos pueden considerarse como la forma o procedimiento que utiliza el investigador para recolectar la información necesaria en el diseño de la investigación. Así lo expresa Arias (2012) “Se entenderá por técnica de investigación, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información” (p.67). Dada la naturaleza de esta investigación, y en función de los datos que se requerían, las técnicas que se utilizaron fueron:

– *La revisión documental*, para esto se identificaron las fuentes documentales, las cuales están representadas por normativas, leyes, reglamentos y decretos, e información bibliográfica relacionada con el tema, las cuales pueden dar respuesta a las necesidades planteadas, y luego se utilizaron técnicas, las notas de referencias bibliográficas, los cuadros resumen, entre otros. Esta técnica de recolección de datos estará apoyada en el análisis documental como instrumento.

– *El registro de observación*, es una técnica utilizada en la investigación documental, que permite al observador plasmar en un registro de forma clara y precisa toda la información obtenida para facilitar su posterior análisis. Apoyándose en las opiniones y criterios emitidos por investigaciones y proyectos anteriores realizados para diagnosticar la situación socio ambiental que presenta la comunidad y así obtener los datos pertinentes, tomando como fuente la propia comunidad. Referente a este punto la información que se manejó, fueron los antecedentes de investigación, antecedentes legales, referencias bibliográficas y documentos, respectivamente relacionados con el tema, además de la información contenida en medios electrónicos.

## **Estrategia Metodológica**

Para cumplir con las metas planteadas en esta investigación, se utilizó como estrategia la operacionalización de los objetivos específicos a través de la elaboración del cuadro técnico metodológico. Según Hurtado y Toro (2001) el cuadro técnico metodológico “Busca la descomposición de los objetivos o de las hipótesis de investigación en unidades de contenido más precisas que el enunciado general que los define” (p.76), igualmente señala que esto permitirá descubrir en los enunciados generales, elementos específicos que puedan servir como elementos medibles en los instrumentos de recolección de datos, este proceso lo llaman los autores, antes mencionados, operacionalización de los objetivos.

**Cuadro 1.**  
**Cuadro Técnico Metodológico - Operacionalización de Objetivos Específicos**

Objetivo General: Identificar los mecanismos de apoyo efectivo de las empresas a las comunidades en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial.					
Objetivos Específicos	VARIABLES	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Fuente
Diagnosticar la situación socio ambiental de la comunidad Palmar de Paya, Municipio Libertador estado Carabobo, en relación al suministro efectivo de agua potable.	Situación socio ambiental	Es el análisis entorno social basado en la convivencia e interacción de la población y el ambiente, asociados a los procesos socio económicos y culturales.	Situación ambiental	Entorno ambiental que rodea a la comunidad	Comunidad Palmar de Paya
			Principal problemática de la comunidad	Disponibilidad de agua potable	
Establecer mecanismos de divulgación de las necesidades de la comunidad Palmar de Paya a las empresas que puedan apoyar de manera efectiva a la comunidad con relación al suministro efectivo de agua potable.	Divulgación de las necesidades de la comunidad	Dar a conocer la situación de la comunidad a través de material informativo, con el objetivo principal de hacer que las necesidades de la comunidad sean de conocimiento público	Mecanismos de divulgación	Ficha técnica	
				Registro fotográfico	
				Cartas	
				Reuniones	
			A quien va dirigida la información	Empresas	
Comunidad					
Analizar los mecanismos de apoyo que las empresas cercanas a la comunidad puedan facilitar en cuanto al suministro efectivo de agua potable.	Compromiso entre la empresa y la comunidad	Son acuerdos entre las partes con el fin de cumplir con las acciones establecidas para contribuir a mejorar la calidad de vida de la comunidad.	Tipo de acuerdo	Carta Compromiso	
			Compromiso de la empresa	Donación de la empresa	
			Compromiso de la comunidad	Supervisión de la comunidad	

Fuente: Amaya y Contreras (2013)

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se presentan los alcances obtenidos en la investigación con la finalidad de lograr los objetivos propuestos, siguiendo las observaciones e investigación documental y de campo realizada.

#### **1. Diagnosticar la situación socio ambiental de la comunidad Palmar de Paya, Municipio Libertador estado Carabobo, en relación al suministro efectivo de agua potable.**

A través de los datos recolectados durante la primera visita realizada a la comunidad Palmar de Paya se elaboró un reporte de campo (Ver anexo A), donde se logró diagnosticar:

#### **Cuadro 2. Situación socio-ambiental**

<b>La comunidad Palmar de Paya es un Asentamiento rural informal</b>	
<b>Extensión</b>	1.504.936,05 m <sup>2</sup>
<b>Población</b>	130 habitantes
<b>Nº de viviendas</b>	35

*Fuente:* Eusebio, Gómez, Guerrero, Gutiérrez y Otaiza (2013)

Por ser un asentamiento rural, las condiciones básicas de servicios como agua y luz son precarias. Otro aspecto importante que se destaca es la ubicación geográfica, esta comunidad es una de las más distantes del municipio Libertador, lo que hace que el acceso a la zona se dificulte, y se encuentre aislada de los organismos competentes, siendo sus habitantes, en su mayoría, de escasos recursos. En relación a lo antes planteado, se puede apreciar que la principal problemática

que afecta a esta comunidad y que necesitan solventar a la brevedad posible, es la falta de agua potable y la disposición final de las aguas residuales, pues la fuente de agua para uso de los habitantes está disponible mediante una conexión realizada por los propios miembros de la comunidad a través de mangueras, lo que hace muy tediosa la labor de recolectar agua además de agotadora, además esta situación conlleva a enfermedades infecciosas y a la proliferación de olores fétidos en la cercanía de la zona.

**2. Establecer mecanismos de divulgación de las necesidades de la comunidad Palmar de Paya a las empresas que puedan apoyar de manera efectiva a la comunidad con relación al suministro efectivo de agua potable.**

– ***Mecanismos de divulgación:*** Como estrategia para la divulgación de las necesidades de la comunidad se elaboró una ficha técnica de la comunidad (Ver anexo B). En ella se resume los datos básicos de la comunidad como el nombre, ubicación, datos sobresalientes, la situación actual de la misma y su principal problemática. También se puede observar un mapa de la ubicación exacta de la comunidad Palmar de Paya, además de un registro fotográfico de la zona. Unido a esto, se elaboró la siguiente correspondencia: (a) Carta de solicitud de permiso dirigido al Consejo Comunal para realizar la investigación; (b) Carta de solicitud del acta constitutiva del Consejo Comunal de la comunidad y de la Constitución de la Mesa Técnica de Agua (Ver Anexo C)

– ***Receptor de la información. A quien va dirigida la información:*** En este sentido se realizó una base de datos, con la información de las empresas registradas en el directorio de la Cámara de Industriales del Estado Carabobo, específicamente se tomaron las empresas registradas en la zona de Valencia. Las empresas fueron seleccionadas por su ubicación geográfica, ya que por estar situadas en la ciudad de Valencia, existe mayor facilidad para dirigirse a las mismas. A continuación se especifica la información de las empresas en la siguiente base de datos: (Cuadro 3).

### Cuadro 3.

#### Base de Datos de Empresas Seleccionadas

Nombre de las Empresas	Dirección	E-Mail	Teléfonos	Responsable
<b>ALIMENTOS BERRIOS ALBECA, C.A.</b>	Calle "E" c/c "C", Parcela 1-101, No. 79 - 130, Urb. Agroindustrial El Recreo, Valencia	<a href="mailto:info@albeca.com.ve">info@albeca.com.ve</a>	(0241)8780391/1680/6020	Analista Rec. Hum.: Lic. Yuleima Aparicio
<b>ALIMENTOS POLAR COMERCIAL, C.A. PLANTA SALSAS Y UNTABLES VALENCIA</b>	Zona Industrial Funval Norte II, Av. Ernesto L. Branger	<a href="mailto:marianela.pena@empresas-polar.com">marianela.pena@empresas-polar.com</a>	(0241)8395111/5002/5380	Gte. Recur. Hum: Lic. José Martínez
<b>ALIMENTOS POLAR COMERCIAL, C.A. PLANTA VALENCIA CEREALES</b>	Zona Industrial Municipal Sur, Av. Domingo Olavarría c/c Av. Branger, Valencia.	<a href="mailto:ana.silva@empresas-polar.com">ana.silva@empresas-polar.com</a>	(0241)8320030/8977/4253	Gte. Recur. Hum.: Sr. Carlos Clavo Bravo
<b>ALIMENTOS SURGELA, C.A.</b>	Urb. Industrial El Recreo, Calle A, Parcela I-17 Vía Flor Amarillo Valencia	<a href="mailto:info@dadiru.com">info@dadiru.com</a>	(0241)8783832	Superv. Rec. Hum.: Lic. Keila Valera
<b>CARGILL DE VENEZUELA, S.R.L.</b>	Zona Ind. Municipal Norte, Av. 67, Los Guayos, Valencia	<a href="mailto:freddy_parra@cargill.com">freddy_parra@cargill.com</a>	(0241)8744911/4827/4880	Director Rec. Hum.: Lic. Iris Meza
<b>CORPORACION INLACA, C.A.</b>	Zona Industrial Municipal Sur, Av. Manuel Iribarren Borges, Edif. INLACA, Valencia.	<a href="mailto:carolina.munoz@ve.nestle.com">carolina.munoz@ve.nestle.com</a> y <a href="mailto:nedeska.pereira@ve.nestle.com">nedeska.pereira@ve.nestle.com</a>	(0241)8742699 Master (0212)7096811	Director Rec. Hum.: Sr. Luis A. González
<b>KRAFT FOODS VENEZUELA, C.A.</b>	Zona Industrial Sur, Av. Domingo Olavarría, Valencia	<a href="mailto:raquel.colmenares@kraftla.com">raquel.colmenares@kraftla.com</a> y <a href="mailto:alberto.andueza@kraftla.com">alberto.andueza@kraftla.com</a>	(0241)5133111/3211/3255	Gte. Rec. Humanos: Sr. Jogli Ríos
<b>NESTLE VENEZUELA S.A.</b>	Zona Industrial Sur, Av. Henry Ford, Valencia.	<a href="mailto:carlos.cortazar@ve.nestle.com">carlos.cortazar@ve.nestle.com</a> y <a href="mailto:Eliana.leal@ve.nestle.com">Eliana.leal@ve.nestle.com</a>	(0241)8387433/6048	Jefe Rec. Hum: Lic. Claudia Carta
<b>PROAGRO C.A.</b>	Av. Eugenio Mendoza, prolongación Michelena frente al Stadium José Bernardo Pérez, Edif. Protinal, Valencia	<a href="mailto:mgonzalez@protinal.com.ve">mgonzalez@protinal.com.ve</a> y <a href="mailto:rhumanos@protinal.com.ve">rhumanos@protinal.com.ve</a>	(0241)6138000	Director Rec. Hum.: Lic. Aldo Tondo
<b>PRODUCTOS AMADIO, C.A.</b>	Av. Lisandro Alvarado, Sector La Florida, Edif. Productos Amadio, N° 127-65, Valencia.	<a href="mailto:ahernandez.humanos@gmail.com">ahernandez.humanos@gmail.com</a>	(0241)8533915/3896	Director General: Sr. José Luis Amadio
<b>PRODUCTOS DANIMEX, C.A.</b>	Carretera Nac. Vía Los Guayos, Zona Industrial Norte Valencia.	<a href="mailto:ssalazar@productosdanimex.com">ssalazar@productosdanimex.com</a> y <a href="mailto:ealvarez@productosdanimex.com">ealvarez@productosdanimex.com</a>	(0241)8385977/8348328	Coord.Rec. Hum.: Lic. Rudy Marín
<b>SEMILLAS PIONEER DE VENEZUELA, C.A</b>	Av. 79 Centro de Apoyo al Cliente Dupont No. 86-111 Urb. Ind. Carabobo, Valencia.	<a href="mailto:emilia.villegas@pioneer.com">emilia.villegas@pioneer.com</a>	(0241)8747200/7271	Presidente: Sr. Joel Medrano

Fuente: Amaya y Contreras (2013)

### Continuación del cuadro 3.

Nombre de las Empresas	Dirección	E-Mail	Teléfonos	Responsable
<b>AJEVEN C.A.</b>	Urbanización Industrial El Recreo Calle "E", Parcela 137, Valencia Estado Carabobo	<a href="mailto:frankz.ananos.ve@ajegroup.com">frankz.ananos.ve@ajegroup.com</a>	(0241) 613.01.00 - 6130102	GERENTE REC. HUM.: Lic. Maricarmen Correa
<b>(Coca-Cola) FEMSA DE VENEZUELA, S.A.</b>	Zona Ind. Municipi. Norte, Av. 66 Norte-Sur, No. 84-119, Valencia.	<a href="mailto:hibban.hernandez@kof.com.mx">hibban.hernandez@kof.com.mx</a> <a href="mailto:enzo.stalzone@kof.com.mx">enzo.stalzone@kof.com.mx</a>	(0241) 8321439-4771-8181 8329356-8383203	JEFE REC. HUM.: Lic. Regina Afkerian
<b>AGROBIGOTT, C.A.</b>	Edif... Bigott, Av. Lope Mendoza Goiticoa, Zona Industrial Castillito, San Diego.	<a href="mailto:katherine_burgos@bat.com">katherine_burgos@bat.com</a> <a href="mailto:Francisco_olmos@bat.com">Francisco_olmos@bat.com</a>	(0241) 876.4111-4125 (0212) 2037511	COORD. REC. HUM.: Srta. Scarlet Barreto
<b>EXTRUTEX, C.A.</b>	Av. 64, No. 102-71, Edif. Extrutex Piso 3 Urb. Industrial Castillito, San Diego.	<a href="mailto:extrutex@cantv.net">extrutex@cantv.net</a>	(0241) 8715524-5813-6473	GERENTE GENERAL: Lic. Jorge Petit
<b>GUANTES INDUSTRIALES VENEZOLANOS, C.A. (GUANTECA)</b>	Zona Industrial Castillito, Calle 98, No. 68-240, San Diego.	<a href="mailto:frivero@produsca.com">frivero@produsca.com</a> <a href="mailto:msantoyo@produsca.com">msantoyo@produsca.com</a>	(0241) 8717054-7111	PRESIDENTE: Lic. Guido Fernando Sabatino
<b>OTTO SCHIRMER, C.A.</b>	Calle Comercio No. 100-70, Edif. Borsalino entre Av. Díaz Moreno y Constituc., Valencia.	<a href="mailto:borsalino@inmersagroup.com">borsalino@inmersagroup.com</a>	(0241) 8586582-8572348-2182	Sr. Otto HornSchirmer
<b>FÁBRICA DE CALZADOS ARPINOVA, C.A.</b>	Av. 65. No. 99-120. Centro Empresarial ARTECA Zona Industrial Castillito Valencia Edo. Carabobo.	<a href="mailto:basinger@cantv.net">basinger@cantv.net</a> <a href="mailto:katym@basinger.com.ve">katym@basinger.com.ve</a>	(0241) 8714877-6354-6056	GERENTE REC. HUM. Lic. Mariela Corredor
<b>CALZADO PALMISANO, S.A.</b>	Avda. Este-Oeste II, cruce con Avda. Norte Sur Zona Industria I 2, Valencia.	<a href="mailto:rrhgrupopalmisano@gmail.com">rrhgrupopalmisano@gmail.com</a>	(0241) 8341885-2348-4486	PRESIDENTE: Ing. Antonio Lepore
<b>INDUSTRIAS ONDAFLEX, C.A.</b>	Zona Industrial Sur, Av. Domingo Olavarría, Valencia.	<a href="mailto:xfigueiraval@yahoo.com.mx">xfigueiraval@yahoo.com.mx</a>	(0241) 8320760-0414-4163890	PRESIDENTE: Sr. Rafael Vallejo Rodríguez
<b>CARTON DE VENEZUELA, S.A.</b>	Av. Lisandro Alvarado, Sector La Florida, Edif. Productos Amadio, N° 127-65, Valencia.	<a href="mailto:marcelo.gil@ve.smurfitkappa.com">marcelo.gil@ve.smurfitkappa.com</a> <a href="mailto:luis.gonzalez@smurfitkappa.com">luis.gonzalez@smurfitkappa.com</a>	(0241)8130862/ 0915	Vicp. Division Rec. Hum. Y Materiales: Lic. Erasmo Jiménez Santana

Fuente: Amaya y Contreras (2013)

### Continuación del cuadro 3.

Nombre de las Empresas	Dirección	E-Mail	Teléfonos	Responsable
<b>MOLDEADOS ANDINOS, C.A. (MOLANCA)</b>	Zona Industrial Sur, Av. Domingo Olavarría, Valencia.	<a href="mailto:mtrejo@molanca.com">mtrejo@molanca.com</a>	(0241)8325633/8334691	JEFE RECUR. HUM.: Lic. Isleida Lizarraga
<b>C.A. EDITORA DE EL CARABOBEÑO</b>	Avenida Universidad, Urbanización La Granja, Edif. El Carabobeño, Naguanagua.	<a href="mailto:rrhh@el-carabobeno.com">rrhh@el-carabobeno.com</a>	(0241)8600111/ 8672918	GTE. RECUR. HUM.: Lic. Carmen Grillet de Soto
<b>EDITORIAL NOTI*TARDE, C.A.</b>	Avenida Boyacá No. 107-148, entre Calle Navas Spínola y Flores	<a href="mailto:notitarde@telcel.net.ve">notitarde@telcel.net.ve</a> y <a href="mailto:Editorial12@telcel.net.ve">Editorial12@telcel.net.ve</a>	(0241) 8501666 al 1672	GERENTE REC. HUM.: Sra. Omaira Puentes
<b>NEGROVEN, S.A.</b>	Av. Domingo Olavarría, Zona Industrial Municipal Sur II, Valencia.	<a href="mailto:negroven@negroven.com">negroven@negroven.com</a>	(0241)8749485/5133485	GTE. RECURSOS HUM.: Sr. Santiago Troconis G.
<b>OXIGENOS CARABOBO, C.A. (OXICAR)</b>	Urb. Industrial Carabobo, Trans-versal No. 9, Calle 87-A No. 86-141, Valencia.	<a href="mailto:director@oxicar.com">director@oxicar.com</a> y <a href="mailto:director@oxicar.net">director@oxicar.net</a>	(0241)8322580/8629/7085	COORD. REC. HUM.: Sra. Fabel Hernández
<b>SINTHESIS, C.A.</b>	Zona Industrial El Recreo, Calle D c/c A, Galpón C-3, Vía Flor Amarillo, Valencia	<a href="mailto:imarquez@synthesis.com.ve">imarquez@synthesis.com.ve</a>	(0241)8783882/3817/3801	GERENTE GENERAL: Lic. Francisco Acevedo
<b>ALIMENTOS POLAR COMERCIAL, C.A. PLANTA VALENCIA LIMPIEZA</b>	Zona Industrial Sur2, Av. Ernesto L. Branger, Valencia.	<a href="mailto:pedro.frankiz@empresas-polar.com">pedro.frankiz@empresas-polar.com</a> y <a href="mailto:andres.dudamel@empresas-polar.com">andres.dudamel@empresas-polar.com</a>	(0241)8398610	GTE. RECURSOS HUM.: Lic. Andrés Dudamel
<b>C.A. QUIMICA INTEGRADA (INTEQUIM, C.A.)</b>	Av. Pancho Pepe Cróquer, Edif. Intequim No. 73-308, Zona Industrial I, La Quizanda, Valencia.	<a href="mailto:marilyn.vega@Intequim.com">marilyn.vega@Intequim.com</a> y <a href="mailto:gestion.humana@intequim.com">gestion.humana@intequim.com</a>	(0241)8742325/2300	GERENTE GENERAL: Ing. Armando Prado
<b>C.A. VENEZOLANA DE PIGMENTOS (CAVENPI)</b>	Calle Lope Mendoza Goiticoa, No. 72-101 Zona Industrial Castillito San Diego, Carabobo.	<a href="mailto:aperez@dominioncolour.com">aperez@dominioncolour.com</a>	(0241)6137069/7001/02	GTE. RECURSOS HUM.: Lic. Analis Aquino
<b>C.A. VENEZOLANA DE PINTURAS</b>	Zona Industrial I, Carretera Los Guayos, Valencia.	<a href="mailto:betty.ripoll@venezolanadepinturas.com">betty.ripoll@venezolanadepinturas.com</a> , <a href="mailto:ana.alvarado@venezolanadepinturas.com">ana.alvarado@venezolanadepinturas.com</a>	(0241)8742164/ 2132	GTE. RECUR. HUM.: Lic. Oscar Quintero
<b>COLGATE PALMOLIVE, C.A.</b>	Urb. Michelena, Av. Uslar, Val.	<a href="mailto:miguel_genel@colpal.com">miguel_genel@colpal.com</a> y <a href="mailto:mercedes_oliveros@colpal.com">mercedes_oliveros@colpal.com</a>	(0241)6008400 Master 8571824	GTE. RECUR. HUM.: Lic. María Stella de Bolboa

Fuente: Amaya y Contreras (2013)

### Continuación del cuadro 3.

Nombre de las Empresas	Dirección	E-Mail	Teléfonos	Responsable
<b>COSMETICOS MELENITA C.A.</b>	Calle 99 Urb. Parque Industrial Castillito Nro. 66-81.	<a href="mailto:contacto@melenita.com">contacto@melenita.com</a>	(0241) 8715031/5177	DIRECTOR REC. HUM.: Dra. Yenny Halabi B.
<b>DUPONT PERFORMANCE COATINGS VENEZUELA, C.A.</b>	Zona Industrial Carabobo, Av. Eugenio Mendoza, frente al MINFRA, Valencia	<a href="mailto:jorge.houtmann@ven.dupont.com">jorge.houtmann@ven.dupont.com</a> <a href="mailto:Isabel.diederichs@ven.dupont.com">Isabel.diederichs@ven.dupont.com</a>	(0241) 8747200/7251	PRESIDENTE: Sr. Melquiade Polido
<b>FABRICA NACIONAL DE PAÑALES DESECHABLES (FANALPADE VALENCIA, C.A.)</b>	Zona Ind. Municipal Norte, Av. Este-Oeste No. 4, Valencia	<a href="mailto:iitriago@fanalpade.com">iitriago@fanalpade.com</a> <a href="mailto:xhernandez@fanalpade.com">xhernandez@fanalpade.com</a>	(0241) 8341530/8331189	VICEPRESIDENTE: Lic. Ildelfonso Itriago Toro
<b>GRACE VENEZUELA, S.A.</b>	Zona Industrial Norte, Prolongación Av Michelena, cruce con Norte Sur 3, Valencia	<a href="mailto:dilfia.d.escalona@grace.com">dilfia.d.escalona@grace.com</a> <a href="mailto:fatima.degois@grace.com">fatima.degois@grace.com</a>	(0241) 8744225/8744212	REPRESENT. REC. HUM: Lic. Dilfia Escalona
<b>JOHNSON &amp; JOHNSON DE VENEZUELA, S.A.</b>	Carretera Nacional Vía Los Guayos EDIFICIO J N J	<a href="mailto:javilef4@its.jnj.com">javilef4@its.jnj.com</a> <a href="mailto:herna02@its.jnj.com">herna02@its.jnj.com</a>	(0241) 83338193/4779/4798	GTE. RECURSOS HUM. Lic. José Aviles
<b>PALMA PRODUCT INTERNATIONAL, C.A.</b>	Zona Ind.Sur, Av. Domingo Olavarría, Parc. 3-4-A, Valencia	<a href="mailto:aministracion@palmaproducts.com">aministracion@palmaproducts.com</a> <a href="mailto:rrhh@palmaproducts.com">rrhh@palmaproducts.com</a>	(0241) 8331669/1029/8324992	COORD. REC. HUM.: Sra. Yohana Valera
<b>PFIZER VENEZUELA, S.A.</b>	Avenida Henry Ford Zona Industrial Sur Parcela 3-2, Zona Postal 2004, Valencia.	<a href="mailto:mayeli.ramirez@pfizer.com">mayeli.ramirez@pfizer.com</a> <a href="mailto:ejandro.plaza@pfizer.com">ejandro.plaza@pfizer.com</a>	(0241) 6135535/5500/5536	GTE. RECURSOS HUM.: Lic. Ernesto Plaza
<b>SHERWIN-WILLIAMS PINTURAS DE VENEZUELA, S.A.</b>	Calle 103 c/c Av. 66, Parcela P-10 Galpón No. 2 Parque Comercial Industrial Castillito, Valencia.	<a href="mailto:ramon.verde@sherwin.com.ve">ramon.verde@sherwin.com.ve</a>	(0241) 5131100 al 1104	GERENTE GENERAL: Sr. Antenor Humberto López
<b>SIKA VENEZUELA</b>	Zona Industrial Municipal Sur, Av. Iribarren Borges, parcela 8-1, Valencia	<a href="mailto:esteves.luz@ve.sika.com">esteves.luz@ve.sika.com</a> <a href="mailto:Díaza.miritza@ve.sika.com">Díaza.miritza@ve.sika.com</a>	(0241) 3001111/1148/1177	GERENTE GENERAL: Ing. Angel Baricelli
<b>PINTURAS EVEREST, C.A.</b>	Zona Industrial Municipal Norte, Avda. Este - Oeste 6, Parcela 286 No. 61-1021, Valencia.	<a href="mailto:gerenciaeverest@cantv.net">gerenciaeverest@cantv.net</a>	(0241) 8322116/9363/8332049	GERENTE GENERAL: Sr. Sebastián Perdigón
<b>SUNCHEMICAL VENEZUELA C.A.</b>	Calle 89 c/c Av. 66, Zona Industrial Municipal Norte, Local No. 64-35, Valencia	<a href="mailto:beatriz.silva@sunchemical.com.ve">beatriz.silva@sunchemical.com.ve</a>	(0241) 8323995/4974	REPRESENT. ANTE CIEC: Lic. Beatriz Silva

Fuente: Amaya y Contreras (2013)

### Continuación del cuadro 3.

Nombre de las Empresas	Dirección	E-Mail	Teléfonos	Responsable
<b>BRIDGESTONE FIRESTONE VENEZOLANA, C.A.</b>	Carretera Nacional Valencia - Los Guayos Edif. Firestone Valencia Zona Postal 2003.	<a href="mailto:garciaa@bfvz.com">garciaa@bfvz.com</a> <a href="mailto:espinozaj@bfvz.com">espinozaj@bfvz.com</a>	(0241) 8747611/7812/7601	GTE.GESTION HUMANA: Lic. Miguel Zurita
<b>C.A. GOODYEAR VENEZOLANA, C.A.</b>	Carretera Nacional Los Guayos Valencia.	<a href="mailto:Ligia.nino@goodyear.com">Ligia.nino@goodyear.com</a> <a href="mailto:patricia_aguilera@goodyear">patricia_aguilera@goodyear</a>	(0241) 839.3111 al 16	PRESIDENTE: Ing. María Luis
<b>DERIVADOS PLASTICOS, C.A.</b>	Zona Ind. Mun Norte, Av. 67, Norte Sur 3, Parcela "B" N° 92-150, Valencia	<a href="mailto:derivadosplasticos@cantv.net">derivadosplasticos@cantv.net</a>	(0241) 8333737-4961-8747500	COORD. REC.HUMANOS : Sr. Jaime González
<b>EMPAQUES FLEXIBLES DEL CARIBE, S.A.</b>	Zona Industrial Municipal Sur, Av. Domingo Olavarría c/c Norte Sur, Centro Industrial Cyclon, Galpón G-01, Valencia	<a href="mailto:kingpack@kingpack.com">kingpack@kingpack.com</a> <a href="mailto:ventaskingpack@kingpack.com">ventaskingpack@kingpack.com</a> <a href="mailto:nomen@kingpack.com">nomen@kingpack.com</a> <a href="mailto:gerad@kingpack.com">gerad@kingpack.com</a>	(0241) 8322046-8344121 832246-	JEFE RECURSOS HUM: Lic. Isabel Fernandez
<b>AMCOR PET PARKING C.A.</b>	Calle Este-Oeste 5 C/C Av. Norte Sur 5, Zona Industrial Municipal Norte, Edif AMCOR Piso PB Ofic. Adm., Valencia	<a href="mailto:belen.gonzalez@amcorpet.com">belen.gonzalez@amcorpet.com</a> <a href="mailto:Aleina.colina@amcorpet.com">Aleina.colina@amcorpet.com</a>	(0241) 8391101-1102-1100	DIRECTOR REC.HUM.: Lic. Belén González
<b>GAVERAS PLASTICAS VENEZOLANAS, C.A. (GAVEPLAST)</b>	Carretera vía Flor Amarillo, al lado de Resimón, Valencia	<a href="mailto:dbolivar@gaveplast.com.ve">dbolivar@gaveplast.com.ve</a> <a href="mailto:mtabares@gaveplast.com.ve">mtabares@gaveplast.com.ve</a>	(0241) 8325157-8343051-3348 8322406	GERENTE REC. HUM.: Lic. Nancy Mujica

Fuente: Amaya y Contreras (2013)

Luego de determinar las empresas a las cuales se enviaría la información se procedió a enviar vía electrónica la correspondencia previamente realizada, como es la Ficha Técnica de la Comunidad y una carta dirigida a las empresas solicitando la cooperación pertinente que estas pudieran aportar. Posteriormente se realizó una nueva base de datos para manejar con mayor facilidad las respuestas que se pudieran recibir de los correos electrónicos enviados a las empresas y determinar si esta vía de divulgación era la apropiada.

Los resultados obtenidos de esta fase demostraron que los correos electrónicos no son un medio efectivo para la divulgación de la información deseada a las empresas en el marco de la responsabilidad social, para obtener la ayuda requerida. A continuación se presenta los resultados de esta etapa (cuadro 4), tomando como ejemplo diez empresas enumeradas anteriormente en el cuadro 3.

**Cuadro 4.**  
**Tiempo de Respuesta. Envío de correos electrónicos**

<b>Empresa</b>	<b>Fecha de envío de Correo Electrónico</b>	<b>Respuesta obtenida</b>
Albeca, C.A	15/02/2013	Sin respuesta al 08/03/2013
Nestlé Venezuela, S.A		
Cargill de Venezuela, S.R.L		
Alimentos Polar Comercial, C.A. Planta Valencia Cereales		
Productos Danimex, C.A.		
C.A. Editora de El Carabobeño		
Editorial NOTI*TARDE, C.A.		
Oxígenos Carabobo, C.A.		
Colgate Palmolive, C.A.		
Cartón de Venezuela, S.A.		

*Fuente:* Amaya y Contreras (2013)

Siguiendo el proceso de divulgación, a fin de establecer el porqué de la falta de respuesta por parte de las empresas, se pasó a la fase de llamadas telefónicas para la verificación de correos electrónicos y la efectiva entrega de la información. A través de las llamadas telefónicas, se pudo determinar:

1. Quienes atienden estas llamadas son los encargados de atención al cliente, los cuales no manejan la información necesaria sobre el tema.
2. Los responsables de los correos electrónicos, cuyos datos aparecen en el directorio de la cámara de industriales, son constantemente trasladados de departamento o cambiados por personal nuevo, lo que impide que la información sea entregada de manera efectiva.
3. La información suministrada por el directorio de la cámara de comercio no está actualizado.
4. Algunos correos son incorrectos.

El cuadro 5 resume los resultados de este proceso:

**Cuadro 5. Resultados de las llamadas telefónicas**

Empresa	Fecha	Responsable	Respuesta
Albeca, C.A	09/03/2013	Sra. Isabel Atención al Cliente	Cambio de Correo
Nestlé Venezuela, S.A	09/03/2013	Araceli Camargo Atención al Cliente	Traslado del responsable del correo
Cargill de Venezuela, S.R.L	09/03/2013	Sra. Belén Atención al Cliente	Cambio de Correo
Alimentos Polar Comercial, C.A. Planta Valencia Cereales	09/03/2013	No definido	No contestaron
Productos Danimex, C.A.	09/03/2013	Sra. Johana	Traslado del responsable del correo
C.A. Editora de El Carabobeño	09/03/2013	Sra. Carmen Atención al Cliente	Correo correcto
Editorial NOTI*TARDE, C.A.	09/03/2013	Sra. Omaira Atención al Cliente	Correo correcto
Oxígenos Carabobo, C.A.	09/03/2013	No definido	No contestaron
Colgate Palmolive, C.A.	09/03/2013	Sra. María Atención al Cliente	Cambio de correo
Cartón de Venezuela, S.A	09/03/2013	Sra. Verónica Atención al Cliente	Correo correcto

*Fuente:* Amaya y Contreras (2013)

**3. Analizar los mecanismos de apoyo que las empresas cercanas a la comunidad puedan facilitar en cuanto al suministro efectivo de agua potable.**

Dentro del marco de la responsabilidad social, se generan un conjunto de obligaciones y compromisos entre las empresas dispuestas a responder a las necesidades de la sociedad y quienes se benefician de estos programas. A este respecto, se procedió a buscar la asesoría de 2 abogados, miembros de la Facultad de Ciencias Jurídicas, de la Universidad de Carabobo.

– ***Oralia Leal***

Abogada y Profesora de la Universidad de Carabobo

Teléf.: 0424-4628710

La profesora Oralia Leal, explicó que según la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, el Artículo 132 establece: “Toda persona tiene el deber de cumplir sus responsabilidades sociales y participar solidariamente en la vida política, civil y comunitaria del país, promoviendo y defendiendo los derechos humanos como fundamento de la convivencia democrática y de la paz social”.

A este respecto, las empresas pueden comprometerse para ejecutar proyectos en atención con las demandas sociales relacionadas con proyectos de desarrollo socio comunitario, formación socio productiva de integrantes de la comunidad o cualquier otro que satisfaga las necesidades prioritarias del entorno social. De acuerdo con esto la empresa podrá formular una carta compromiso o contrato, el cual deberá contener los deberes y derechos, tanto de la empresa como la comunidad, donde la empresa se compromete a cumplir con los programas establecidos y la comunidad se compromete a colaborar plenamente con lo convenido a su vez que brinda supervisión a estos programas para que los mecanismos de responsabilidad social se cumplan para la mejora de sus necesidades.

– ***Héctor Mercado***

Abogado y Profesor de la Universidad de Carabobo

Teléf.: 0414-4298055

El profesor Héctor Mercado, de acuerdo a su experiencia, explicó que luego de establecer la necesidad de la comunidad, la empresa determina la donación que se compromete a dar. La empresa realiza un proyecto sobre su donación, donde incluye un registro fotográfico y facturas de los gastos generados por la misma. Este proyecto es entregado al Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), cumpliendo con el requisito de El Código Orgánico Tributario (2001) capítulo IX, Art. 73 al 78, y cuyos requisitos para su ejecución están definidos en la Reforma Parcial de la Ley de Impuesto sobre la Renta (2007).

Se tomó como referencia una empresa de alimentos, la cual ha apoyado y fomentado iniciativas innovadoras y sustentables que fortalecen el tejido social del país, desde su fundación. Se contactó a la Licenciada Yolysmer Peaspan, C.I. N° 18.701.800, quien es Coordinadora del departamento de Desarrollo Institucional de dicha organización, quien amablemente suministro la siguiente información mediante una entrevista.

A continuación la entrevista realizada a la Licenciada Yolysmer Peaspan:

**1. ¿Cuáles son las iniciativas o programas que la empresa brinda a las comunidades en cumplimiento con la Responsabilidad Social?**

Uno de los programas que fomenta la organización es el llamado Fortalecimiento Comunitario, en el cual contribuimos a consolidar iniciativas organizadas de las comunidades para que éstas alcancen una participación plena en los procesos de desarrollo local, mejorando así sus niveles de vida y capital social. Dentro de estos programas se destacan los Talleres de Capacitación para Consejos

Comunales, donde impulsamos un liderazgo comunitario sustentado en valores, con conocimientos y herramientas básicas para desarrollar una buena gestión. Hemos atendido 145 consejos comunales y capacitamos a 389 líderes de los 6 territorios.

**2. ¿Existe algún documento legal que la empresa deba firmar como compromiso de su contribución?**

No existe ningún documento o contrato legal que la empresa tenga que firmar con las comunidades, por las donaciones, contribuciones o cualquier ayuda brindada. El compromiso legal de la empresa es cumplir en el marco de la responsabilidad social con las comunidades. Se deben conocer sus necesidades y establecer programas que coadyuven al desarrollo de las comunidades. Los beneficios que nosotros recibimos como empresa, cumpliendo con la responsabilidad social es la conexión que se da con las comunidades, la armonía y la paz entre ambos. Y la comunidad se beneficia con las donaciones y fuentes de empleo que generamos, para así ayudar con la mejora en la calidad de vida de los habitantes.

Otro beneficio para la empresa, es la deducción en el pago de la Ley de Impuestos sobre la Renta (ISLR). En vez de pagar ese impuesto y no saber el destino al llega ese dinero, es preferible invertir en programas, contribuciones, en desarrollo de infraestructura, como complejos deportivos, lo cual es un beneficio para la comunidad. Los requisitos que se le exige a la comunidad, o a las personas que desean beneficiarse con algunos de estos programas, son los documentos de Registro y Acta constitutivas de los Consejos Comunales y un informe sobre las necesidades que presentan y cuál es el aporte que desean.

## **Conclusiones y Recomendaciones**

### *Conclusiones*

De acuerdo a los resultados obtenidos, según los objetivos planteados y partiendo del objetivo general de Analizar los mecanismos de apoyo efectivo de las empresas, a las comunidades, en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial, se puede concluir que, para lograr un apoyo efectivo de calidad que realmente cubra las expectativas de las comunidades en relación a sus necesidades primordiales debe generarse un compromiso real, en el que se involucre tanto el Estado, las empresas como a los ciudadanos en general, para que de esta forma, los proyectos sociales dirigidos a la comunidad, correspondan a la problemática que requiera mayor atención, y de esta manera favorecer su propio bienestar y los programas de responsabilidad social sean mucho más eficientes.

Según los objetivos específicos planteados se pudo concluir lo siguiente:

- **Diagnosticar la situación socio ambiental de la comunidad Palmar de Paya, Municipio Libertador, Carabobo, en relación al suministro efectivo de agua potable.**

Al realizar el diagnóstico de la situación socio ambiental de la comunidad Palmar de Paya, se evidenció como problemática principal, la falta de agua potable. Este aspecto impide a sus habitantes poder disfrutar de mejores condiciones dentro de su comunidad, y este aspecto hace que se afiancen otros problemas dentro su entorno, como son las enfermedades, la contaminación, poca calidad de vida, entre otros aspectos. Además, se pudo determinar que a pesar de estar organizados mediante un consejo comunal, los recursos que deberían ser facilitados por el gobierno nacional no son suficientes para cubrir sus necesidades y en muchos casos estos no llegan.

Con respecto a este objetivo se realizó una matriz DOFA señalando Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas de la Comunidad Palmar de Paya, que sirven como marco de referencia para establecer cuales serian los mecanismos a seguir para implementar la responsabilidad social empresarial.

**Cuadro 6.**  
**Matriz DOFA de la Comunidad Palmar de Paya**

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
La lejanía de las instituciones públicas y privadas. No tienen cerca ni alcaldías, concejos municipales, empresas privadas que puedan brindarle algún apoyo o ayuda.	Los proyectos que ofrece la Universidad de Carabobo en conjunto con los estudiantes Tesistas.
El escaso transporte en la zona. No tienen transporte público	El proyecto de servicio comunitario elaborado con anterioridad por los estudiante de ingeniería referente a la formulación de un diagnostico comunitario del servicio de agua potable
El analfabetismo en la zona. Aunque no existen tazas al respecto, los habitantes lo reseñaron porque no tienen escuelas cerca.	El cumplimiento de empresas privadas con el RSE en comunidades
Falta de servicios básicos, especialmente el agua potable. No poseen acueductos, ni tuberías.	La creación de algunas misiones por parte del gobierno. Como CDI, Mercal entre otros.
FORTALEZAS	AMENAZAS
Su organización como consejo comunal	Vulnerabilidad en salud y alimentación por falta de agua y demás servicios básico. Esto trae como consecuencia enfermedades gastrointestinales, de piel entre otras.
Están organizados por voceros en función a la cantidad de comités de trabajo u organizaciones comunitarias que necesitan en la comunidad: Comité de Tierra Urbana, Comité de mesa Técnica de agua y Comité de mesa Técnica de Energía y Gas.	Cambio climático que pueda afectar su medio de vida como es la agricultura, ya que en algunas ocasiones hay mucha sequía y por la falta de agua pierden lo que tengan sembrado.
	Bajo nivel de seguridad. No existen casillas policiales o algún tipo de autoridad que les brinde resguardo.

*Fuente:* Amaya y Contreras (2013)

- **Establecer mecanismos de divulgación las necesidades de la comunidad Palmar de Paya a las empresas que puedan apoyar de manera efectiva a la comunidad con relación al suministro efectivo de agua potable.**

Los pasos utilizados para la divulgación de las necesidades de la comunidad fueron:

1. Selección de las empresas a contactar según el directorio disponible en la Cámara de Industriales de Valencia, Estado Carabobo.
2. Dar a conocer a las empresas las necesidades de la comunidad de Palmar de Paya, mediante correo electrónico.
3. Llamadas telefónicas directamente a las empresas.

En relación a este punto, se puede concluir que los mecanismos utilizados no fueron los más efectivos, ya que la divulgación de la información a través de correos electrónicos no cumplieron con la finalidad propuesta de lograr el acercamiento de las empresas con la comunidad Palmar de Paya, para que en el marco de la responsabilidad social, se pudieran establecer programas de ayuda óptimas para mejorar la calidad de vida de la población.

- **Analizar los mecanismos de apoyo que las empresas cercanas a la comunidad puedan facilitar en cuanto al suministro efectivo de agua potable.**

Se puede concluir que la empresa privada, como actor socialmente responsable, ha jugado un papel importante en la activación de programas de responsabilidad social, como los programas de fortalecimiento comunitario, talleres de capacitación para Consejos Comunales, así como donaciones, tanto económicas como de infraestructura y fuentes de empleo, que aportan beneficios para la solución de las problemáticas presentes en las comunidades, cumpliendo con el marco de la responsabilidad social empresarial, generando nuevos espacios de participación.

A su vez, los Consejos Comunales han desempeñado un importante papel sirviendo de puente para canalizar demandas y satisfacer intereses de las comunidades. Se puede destacar la presencia de líderes comprometidos con una idea y decididos a llevar adelante la solución de un problema compartido por la comunidad los cuales son el motor de la participación.

También se puede señalar que el actual marco jurídico es un instrumento que favorece la participación protagónica y representa una oportunidad para continuar ocupando un lugar reconocido en las distintas áreas de desarrollo y las políticas públicas que se elaboran para las comunidades. Además, los acuerdos o compromisos que se generan, cumpliendo con el marco de responsabilidad social, bien sea de manera verbal o escrita, permite establecer claramente las pautas y especificar cuáles son las estipulaciones y límites de dicho acuerdo, así como los deberes y derechos de las partes, y son ampliamente reconocidas y avaladas por la legislación del país.

### ***Recomendaciones***

Una vez analizados los resultados obtenidos y teniendo claro la situación de la comunidad Palmar de Paya, se procede a sugerir las siguientes recomendaciones:

- La comunidad en general, junto con el Consejo Comunal, deben seguir con el plan de divulgación de sus necesidades, realizado y sugerido en este trabajo de investigación, para que esta pueda llegar directamente a los organismos competentes y la empresa privada, principalmente al gobierno nacional, quien es el principal responsable de la solución de los problemas presentes en la comunidad.
  
- La Universidad de Carabobo, dentro de sus programas de servicio comunitario y tesis, deben promover en sus estudiantes el apoyo a las comunidades, para actuar como intermediarios entre los consejos comunales y las empresas, programando visitas directas a estas últimas que logren activar efectivamente la responsabilidad social.

- Para poder lograr una gestión eficiente, el consejo comunal debe difundir en la comunidad, actividades tales como charlas o talleres que estén orientados a establecer una mejor consciencia ciudadana a fin de incrementar el compromiso en todos sus miembros.
- Se deben establecer medios de comunicación entre los habitantes de la comunidad en los cuales se puedan expresar las opiniones para fomentar mejoras en la calidad de vida, a través de reuniones entre los habitantes y los miembros del consejo comunal.
- Las organizaciones deben diseñar mecanismos de apoyo a las comunidades que permitan mejorar las vías de comunicación entre las partes, para optimizar y motivar la integración con fines sociales.
- Las empresas deben destacar la importancia de la Responsabilidad Social Empresarial dentro de su entorno, como mecanismo fundamental para mejorar la calidad de vida, para que exista mayor compromiso y motivación en los programas orientados al bienestar social.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Algarín, C. (2010). *Implicaciones, Alcances y Límites de la acción social de las empresas PYMES*. Investigación para la Universidad Simón Bolívar, Barranquilla Colombia. [Trabajo en línea] Disponible en: <http://portal.unisimonbolivar.edu.co:82/rdigital/psicogente/index.php/psicogente/article/viewFile/233/222>. [Consultado: 2013, febrero 08]

Arias, F. (2012). *El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. 6ª edición. Caracas: Editorial Episteme.

Balestrini, M. (2002). *Como se elabora el Proyecto de Investigación*. Venezuela: BL Consultores Asociados, Servicio Editorial.

Baptista, L. y León, B. *Programa de responsabilidad social para la empresa Sport Services, C.A. que contribuya a una mayor intervención social dentro del barrio la lucha del municipio sucre*. Trabajo de grado para optar al título de Licenciado en Administración en la Universidad Nueva Esparta, Caracas Venezuela.

Campos, D. y Monsalve, K. (2008). *Responsabilidad social empresarial: una estrategia para la mejora integral de la calidad de vida de los trabajadores. Caso de estudio: Departamento de mantenimiento eléctrico de una empresa productora de bebidas*. Trabajo de Grado presentado para optar al título de Licenciado en Relaciones Industrial en la Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela.

Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Colombia: Editorial Mc Graw Hill.

Comisión de las Comunidades Europeas (2001). *Libro verde.Fomentar un marco europeo para la Responsabilidad social de las empresas*. Bruselas.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.453*, con la enmienda N° 1: GO 5.908 de fecha febrero 15, 2009.

Davis, K. y Newstrom, J. (1995). *Comportamiento humano en el trabajo. Comportamiento Organizacional*. Tercera edición. México: Editorial Mc Graw Hill.

Definición.org (s.f). *Definición de infraestructura*. [Documento en línea] Disponible en: <http://www.definicion.org/infraestructura>. [Consultado: 2013, febrero 20].

Duin, E y López, K. (2011). *Rol de la empresa privada venezolana en la responsabilidad social empresarial hacia la comunidad. Caso estudio: fundación empresas polar, casa alejo Zuloaga en san Joaquín edo. Carabobo*. Trabajo de Grado presentado para optar al título de Licenciado en Administración Comercial en la Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela.

Evans, P. (1992). *Pagar los platos rotos: una visión general de la financiación comunitaria del agua y el saneamiento*. Delft, Países Bajos: IRC International Water And Sanitation Centre.

Guedez, V. (2004). *La ética gerencial*. Editorial Planeta. Venezuela.

Guédez, V. (2008). *Ser confiables. Responsabilidad Social y Empresarial*. Caracas: Editorial Planeta Venezolana S.A.

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P., (2010). 5ta. Edición. Metodología de la Investigación. México: Editorial Mc. Graw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Hurtado, I.; Toro, J. (2001). *Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio*. Valencia: Episteme, cuarta edición.

Laszlo, Ervin (2004). *Tú puedes cambiar al mundo*. Editorial Nowtilus. México

Ley del Impuesto sobre la Renta (2007). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.628*, de fecha febrero 16, 2007.

Libro Verde (2001). *Hacia una estrategia europea de seguridad del abastecimiento energético*. Comisión Europea. Disponible en:  
[http://www.observatoriorsc.org/images/documentos/politicas\\_publicas/ue/libroverde.pdf](http://www.observatoriorsc.org/images/documentos/politicas_publicas/ue/libroverde.pdf)

Mayorga, P. y Jaime, V. (2001). *Responsabilidad Social de la Empresa*. Fundación Corona. Bogotá.

Naciones Unidas (s.f). *El Pacto Mundial. Los diez principios*. [Documento en línea] Disponible en: <http://www.un.org/es/globalcompact/principles.shtml>. [Consultado: 2013, febrero 10].

Oliva, I.; Molina, M.; Ramos, P. y Urbina, C. *Responsabilidad Social Empresarial y los nuevos desafíos de la gestión empresarial*. Revista Economía y Administración de la Universidad de Chile.

Palella, S., y Martins, F. (2006). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. 2<sup>da</sup> edición. Caracas: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, (FEDUPEL). La editorial pedagógica de Venezuela.

Pérez, A. y Pérez, L. (2009). *Actitud de los trabajadores frente a las Actividades de responsabilidad social empresarial. Caso de estudio: empresa cervecera*. Trabajo de Grado para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales en la Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela.

Quezada, D. (2008). *Impacto de la RSE en los Consumidores Chilenos*. [Artículo en línea] Disponible en: [https://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:sxy6T\\_s3-5kJ:www.aulafacil.com/cursosenviados/responsabilidad-social-empresarial.doc+MECANISMO+DE+APOYO+EFECTIVO+DE+LAS+EMPRESAS+EN+EL+MARCO+DE+LA+RESPONSABILIDAD+SOCIAL+EMPRESARIAL&hl=es-419&gl=ve&pid=bl&srcid=ADGEEShyYF6xLB-WA9TcxUnZfMUCIFRIw5MLh1v5pUMKaNqsa4avx8\\_juWCnakyg5BcueT7b5RZr f12HkdyiN41YeG3tCxdPoJPn6SsL-D8VTL48Garr5iY0YAFa0tSnVNX8U3x9IGFV&sig=AHIEtbQ33JZAK6EbS-dAl77MvxBtXjxf9Q](https://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:sxy6T_s3-5kJ:www.aulafacil.com/cursosenviados/responsabilidad-social-empresarial.doc+MECANISMO+DE+APOYO+EFECTIVO+DE+LAS+EMPRESAS+EN+EL+MARCO+DE+LA+RESPONSABILIDAD+SOCIAL+EMPRESARIAL&hl=es-419&gl=ve&pid=bl&srcid=ADGEEShyYF6xLB-WA9TcxUnZfMUCIFRIw5MLh1v5pUMKaNqsa4avx8_juWCnakyg5BcueT7b5RZr f12HkdyiN41YeG3tCxdPoJPn6SsL-D8VTL48Garr5iY0YAFa0tSnVNX8U3x9IGFV&sig=AHIEtbQ33JZAK6EbS-dAl77MvxBtXjxf9Q). [Consultado: 2013, enero 30].

Ramírez, M. y Sánchez, A. (2009). *El papel de la cultura organizacional en la implementación y monitoreo del sistema de gestión ambiental de una empresa de servicios industriales*. Trabajo de Grado para optar al Título de Licenciado en Relaciones Industriales en la Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela.

Sarmiento del Valle, S. (2010). *Gestión estratégica: clave para la responsabilidad social de las empresas*. Dimens. Empres. - Vol. 8 No. 2, Julio - Diciembre de 2010, págs. 24-37. [Revista en línea] Disponible en: [https://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:lbOvANDY8NAJ:dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3990453.pdf+Dise%C3%B1o+de+un+Sistema+de+Responsabilidad+Social+Empresarial+Interna+para+el+Mejoramiento+de+la+Competitividad+de+la+Empresa+Auge+Management+Company,+C.A.&hl=es-419&gl=ve&pid=bl&srcid=ADGEEShDFJVGXP0fZkHKDaUBBCAIYUkTin\\_JYekmOqWcSc5f19p1VS0TwuzJ8OPyuOdxn1WLLwnbZ11UC15zCMEMuBhL6x4nbzMmiduh3EmiUHzVup22Zzxaz5Vhc4a1loPochG96tCz&sig=AHIEtbTWwzZy\\_krh\\_Dv3kfxTAUFmJkPFeg](https://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:lbOvANDY8NAJ:dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3990453.pdf+Dise%C3%B1o+de+un+Sistema+de+Responsabilidad+Social+Empresarial+Interna+para+el+Mejoramiento+de+la+Competitividad+de+la+Empresa+Auge+Management+Company,+C.A.&hl=es-419&gl=ve&pid=bl&srcid=ADGEEShDFJVGXP0fZkHKDaUBBCAIYUkTin_JYekmOqWcSc5f19p1VS0TwuzJ8OPyuOdxn1WLLwnbZ11UC15zCMEMuBhL6x4nbzMmiduh3EmiUHzVup22Zzxaz5Vhc4a1loPochG96tCz&sig=AHIEtbTWwzZy_krh_Dv3kfxTAUFmJkPFeg). [Consultado: 2013, febrero 08]

Tamayo y Tamayo, M. (2009). *El Proceso de la Investigación Científica*. 5ta ed. México: Editorial Limusa, S.A. de C.V.

## **ANEXOS**

**(ANEXO A: SITUACIÓN SOCIOAMBIENTAL)**  
**REPORTE DE TRABAJO DE CAMPO**

**MECANISMO DE APOYO EFECTIVO DE LAS EMPRESAS EN EL MARCO  
DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**  
**Caso: Comunidad “Palma de Paya”, Ubicada en el Municipio Libertador  
Estado Carabobo**

<b>1. Nombre del proyecto</b>	Mecanismos de apoyo efectivo de las empresas en el marco de la Responsabilidad social empresarial. Caso: Comunidad Palmar de Paya, ubicada en el municipio Libertador, estado Carabobo.
<b>2. Fecha de realización</b>	Octubre a Diciembre de 2012
<b>3. Comunidad visitada</b>	Comunidad Palmar de Paya, municipio Libertador, estado Carabobo
<b>4. Investigador responsable de la visita de campo</b>	Gilgeral Amaya Lady Contreras
<b>5. Investigadores asistentes</b>	Lic. Esmeya Díaz
<b>6. Objetivo</b>	Diagnosticar la situación socio ambiental de la comunidad Palmar de Paya. Municipio Libertador. Carabobo.
<b>7. Actividades realizadas</b>	<p><b>Día 1: 6 de Diciembre de 2012</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Punto de encuentro. Valencia (Sector Santa Rosa) salida. Valencia-Palmar de Paya 8:00 am, Vehículo de traslado Chevrolet D-Max.</li> <li>- Llegada a la comunidad: 10:00 am</li> <li>- Se visitó la comunidad con el fin de observar el estado en el que se encuentra y de sus alrededores.</li> <li>- Se conversó con la Sra. Amada Bermúdez, quien es miembro del consejo comunal. Se nos hizo entrega de un proyecto realizado por la profesora Adriana Márquez junto con los estudiantes de ingeniería para su proyecto de servicio comunitario, en el cual se presenta el diseño de un pozo para el suministro de agua potable a la comunidad.</li> <li>- La Sra. Amada nos explicó algunas de las necesidades que presentan y nos guiaron hacia donde están ubicados el pozo N° 1 y el pozo N° 2.</li> <li>- Se acordó una segunda visita con el objeto de llevar una ficha técnica de las necesidades de la comunidad, una carta de solicitud de permiso para realizar el proyecto en esta comunidad, además la solicitud formal de la ficha constitutiva del consejo comunal y sus miembros y para el sello y firma de la ficha técnica.</li> </ul>
<b>8. Observaciones</b>	Se pudo observar que la problemática que más afecta a la comunidad es la falta de agua potable, y necesitan con urgencia la construcción de un pozo profundo ya que los 2 que hay en la comunidad están fuera de servicio.
<b>9. Producto</b>	Informe de la visita de seguimiento

*Fuente: Amaya y Contreras (2013)*

## Registro Fotográfico de la Comunidad Palmar de Paya



*Condiciones de las vías de Transporte*



*Vista del embalse Pao Cachinche*



*Miembro de la comunidad con la tesista*

*Condiciones externas del pozo N° 1*





*Pozo N° 1 inhabilitado por derrumbe*



*Vía de acceso hacia el pozo N° 2*



*Condiciones externas del pozo N° 2*

*Pozo N° 2 construido por la comunidad*





*Los Tesistas con miembros de la comunidad*

## REPORTE DE TRABAJO DE CAMPO

### MECANISMO DE APOYO EFECTIVO DE LAS EMPRESAS EN EL MARCO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Caso: Comunidad “Palma de Paya”, Ubicada en el Municipio Libertador Estado Carabobo

1. Nombre del proyecto	Mecanismos de apoyo efectivo de las empresas en el marco de la Responsabilidad social empresarial. Caso: Comunidad Palmar de Paya, ubicada en el municipio Libertador, estado Carabobo.
2. Fecha de realización	Enero a Marzo de 2013
3. Comunidad visitada	Comunidad Palmar de Paya, municipio Libertador, estado Carabobo
4. Investigador responsable de la visita de campo	Gilgeral Amaya Lady Contreras
5. Investigadores asistentes	Lic. Esmeya Díaz
6. Objetivo	Diagnosticar la situación socio ambiental de la comunidad Palmar de Paya. Municipio Libertador. Carabobo.
7. Actividades realizadas	<p><b>Día 2: 1 de Febrero de 2013</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Punto de encuentro. Naguanagua (sede de Post grado de FACES) salida. Naguanagua-Palmar de Paya 8:00 am, Vehículo de traslado Chevrolet D-Max.</li> <li>- Llegada a la comunidad: 10:00 am</li> <li>- Se visitó la comunidad con el fin de hacer entrega de la ficha técnica del diagnóstico de la situación de la comunidad para la revisión y sellado, a la Sra. Amada Bermúdez quien es miembro del consejo comunal.</li> <li>- También se hizo entrega de la carta de solicitud de permiso para la realización del proyecto de investigación en la comunidad y la solicitud de la ficha constitutiva del consejo comunal y sus miembros.</li> </ul>
8. Observaciones	Sin observaciones
9. Producto	Informe de la visita de seguimiento

*Fuente:* Amaya y Contreras (2013)

## Registro Fotográfico de la Comunidad Palmar de Paya



*2do encuentro de los tesistas con la Sra. Amada Bermúdez*

*Firma y sellado de las cartas y de la ficha técnica*



*Entrega de las copias de las actas del Consejo Comunal*

(ANEXO B: NECESIDADES DE LA COMUNIDAD)

## FICHA TÉCNICA



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BÁRBULA



Valencia, 15 de Febrero de 2013

**Señores:**

Por medio de la presente nos dirigimos a ustedes, en calidad de tesistas de la Escuela de Relaciones Industriales de la Universidad de Carabobo, junto con los miembros del Consejo Comunal de Palmar de Paya, para darles a conocer las necesidades presentes en la comunidad y solicitarles su apoyo en la construcción del Sistema de Captación de Agua a través de un pozo subterráneo.

Adjunto, se envía la ficha técnica de la Comunidad y un registro fotográfico donde se puede evidenciar las insuficiencias referidas, las cuales pueden ser subsanadas con su cooperación en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial.

Sin más a que hacer referencia, nos despedimos de usted esperando su satisfactoria respuesta.

Atentamente.

Gilgeral Amaya  
V-15.745.598  
Teléfono: 0414-4859155

Lady Contreras  
V-15.860.788  
Teléfono: 0414-5796623



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES**  
**CAMPUS BÁRBULA**



Valencia, 23 de Enero de 2013

**Señores:**  
**Consejo Comunal de Palmar de Paya**  
Presente.

Por medio de la presente nos dirigimos a ustedes en calidad de estudiantes del 10<sup>mo</sup> Semestre de la carrera Relaciones Industriales de la Universidad de Carabobo, para solicitar el **debido permiso** para la realización de nuestro trabajo de grado titulado: **MECANISMOS DE APOYO EFECTIVO DE LAS EMPRESAS A LAS COMUNIDADES EN EL MARCO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.**


Esta tesis se realiza en el marco del Proyecto Gestión Integral de Cuencas con enfoque participativo. Casos Ríos Pao y Unare y nos comprometemos a suministrar un (1) ejemplar impreso y digital de la misma una vez culminado, a fin de que sea utilizada la información en beneficio de la comunidad.


Sin más a que hacer referencia, nos despedimos de usted esperando su satisfactoria respuesta.

Atentamente.

CONSEJO COMUNAL  
**El Palmar de Paya**

Provincia Independencia Dep. Pro. Libertador  
CARROTARIO 32

  
Gilgeral Amaya  
V-15.745.598  
Teléfono: 0414-4859155

  
Lady contreras  
V-15.860.788  
Teléfono: 0414-5796623



## FICHA TÉCNICA

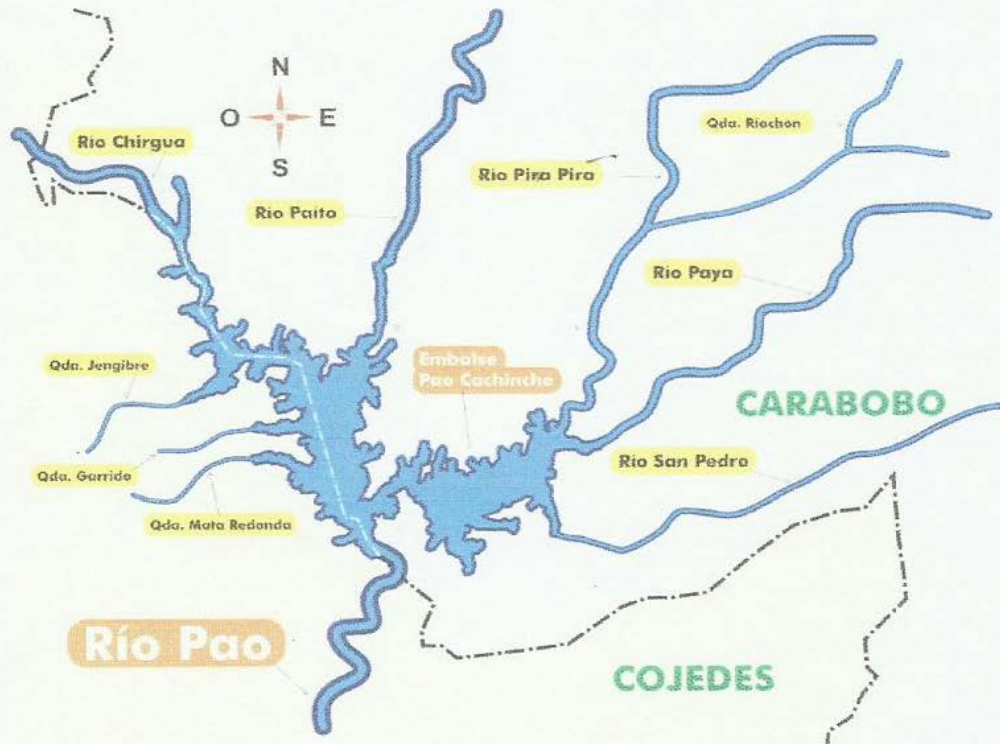
CONSEJO COMUNAL  
**El Palmar de Paya**  
Zona Independencia Mpio. Lib.  
FERRUGUAYO 32

**Comunidad**

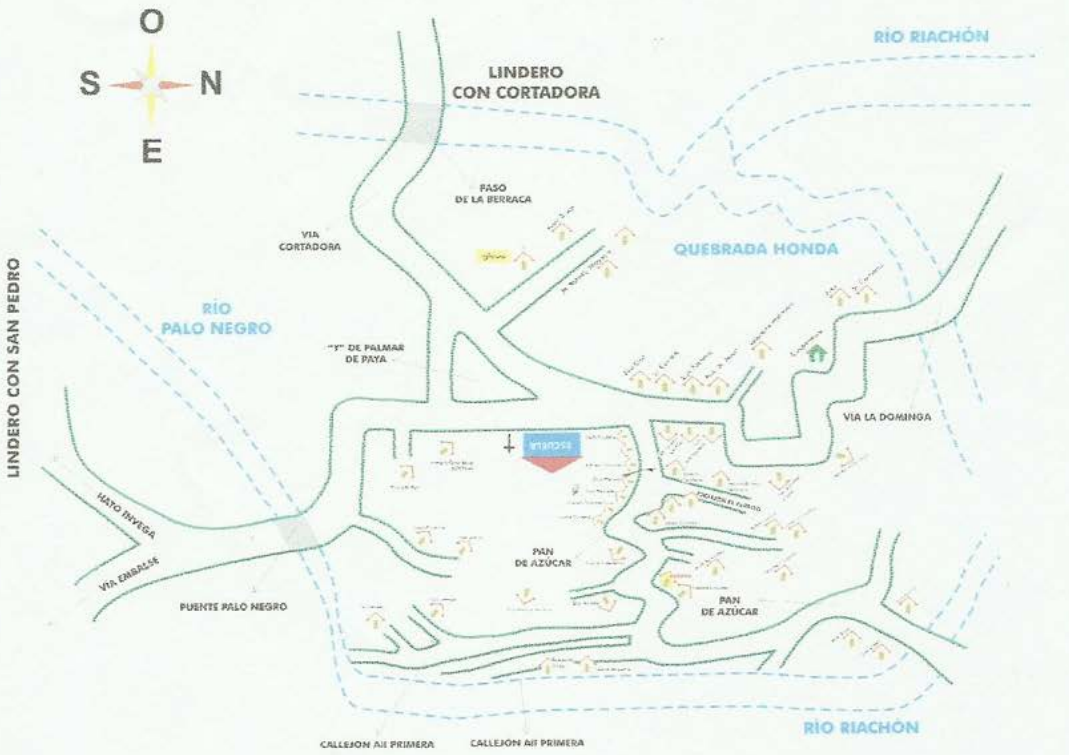
– Palmar de Paya



**Ubicación**

– Parroquia Independencia, Municipio Libertador, Estado Carabobo.



Fuente: Proyecto Cuencas. Subproyecto 2. Fundación Tierra Viva. (2009).

<p><b>Datos de la Comunidad</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asentamiento rural informal</li> <li>- Extensión: 1.504.936,05 m<sup>2</sup></li> <li>- Población: 130 habitantes</li> <li>- N° de viviendas: 35.</li> </ul>
<div style="text-align: center;">  </div> <p>Fuente: Proyecto Cuencas. Subproyecto 2. Fundación Tierra Viva. (2009).</p>	
<p><b>Diagnóstico actual</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vialidad precaria</li> <li>- Transporte insuficiente</li> <li>- Carencia de Centros Médicos Asistenciales</li> <li>- (Ver anexos registros fotográficos)</li> </ul>
<p><b>Organización Comunitaria</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consejo Comunal</li> <li>- N° de miembros: 5 de la unidad de contraloría, 5 de la unidad financiera, 10 de la unidad ejecutiva.</li> <li>(Anexo 1 Acta Constitutiva, con sus respectivos integrantes)</li> </ul>

<b>Recursos disponibles.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alumnos de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales ( FACES) de la UC Tesista</li> <li>- Tutores (Docentes de la UC) del proyecto</li> <li>- Integrantes del consejo comunal</li> </ul>		
<b>Organizaciones gubernamentales que actúan en la comunidad.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alcaldía del Municipio Libertador</li> <li>- Gobernación de Carabobo</li> </ul>		
<b>Principal Problema.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inexistencia de agua potable y de un sistema para la disposición de las aguas residuales.</li> </ul>		
<b>Posibles Soluciones.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño adecuado de un sistema de captación, aducción, tratamiento y distribución del agua potable.</li> <li>- Diseño de un sistema para la disposición de aguas servidas que brinde condiciones higiénicas y mínimas sanitarias.</li> <li>- Diseño y construcción de un pozo que servirá de fuente de abastecimiento de la población.</li> </ul>		
<b>Avances hacia la solución del problema principal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Constitución de la Mesa Técnica de Agua (Anexo 2) <ul style="list-style-type: none"> <li>- (Anexo 3. Miembros que la constituyen)</li> <li>- (Anexo 4. Recepción de la Mesa Técnica de Agua por Hidrocentro.</li> </ul> </li> </ol>		
<b>Información disponible</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Caudal requerido</li> <li>- Estudios del INAMEH</li> </ul>		
<b>Referencias</b>	<p>Marques Adriana (2012). Proyecto de Servicio Comunitario. <b>Formulación de un diagnostico interdisciplinario y participativo del servicio de agua, que fundamente el diseño del sistema de abastecimiento de agua potable y el colector de aguas servidas de la comunidad Palmar de Paya, Parroquia Independencia, Municipio Libertador, estado Carabobo.</b></p>		
<b>Elaborado por:</b> Amaya Gilgeral Contreras Lady	<b>Revisado por:</b>  Lic. Esmella Díaz	<b>Aprobado por:</b>  Sra. Amada Bermudez	<b>Fecha:</b> 

Fuente: Eusebio, Gómez, Guerrero, Gutiérrez y Otaiza (2013)

## Registro Fotográfico



*Condiciones de las vías de transporte de la comunidad Palmar de Paya en temporada de verano*



*Desde la comunidad Palmar de Paya se puede observar el embalse Pao Cachinche*

*La representante del Consejo Comunal de la comunidad Palmar de Paya junto con la tesista*



*Vista externa del pozo N° 1  
Se puede observar que está rodeado de vegetación y es de difícil acceso*



*Vista interna del pozo N° 1. Se encuentra inhabilitado debido a un derrumbe en su estructura*

*Condiciones de la vía de acceso hacia el pozo N° 2*





*Vista del pozo N° 2  
hecho a mano por los  
miembros de la  
comunidad  
Este pozo tiene una  
profundidad de 120  
metros  
aproximadamente*



*Vista externa de las  
condiciones del pozo  
N° 2*



*Miembros de la comunidad Palmar de Paya acompañados por los tesisistas explicando las condiciones del pozo N° 2*

(ANEXO C: CORRESPONDENCIA)



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BÁRBULA



Valencia, 23 de Enero de 2013

Señores:  
Consejo Comunal de Palmar de Paya  
Presente

Por medio de la presente nos dirigimos a ustedes en calidad de estudiantes del 10<sup>mo</sup> Semestre de la carrera Relaciones Industriales de la Universidad de Carabobo, para solicitarles:

1. La revisión de la Ficha descriptiva de la comunidad
2. Anexo 1 de la Ficha: Acta Constitutiva, con su respectivos integrantes
3. Anexo 2 de la Ficha: Constitución de la Mesa Técnica de Agua

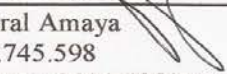
Esto con la finalidad de desarrollar nuestro trabajo de grado titulado: **MECANISMOS DE APOYO EFECTIVO DE LAS EMPRESAS A LAS COMUNIDADES EN EL MARCO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**, en las inmediaciones de la comunidad.

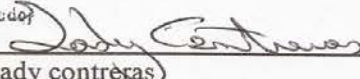
Sin más a que hacer referencia, nos despedimos de usted esperando su satisfactoria respuesta.

Atentamente.

CONSEJO COMUNAL  
El Palmar de Paya

Prova Independencia Al pie Libertador  
TERRECTORIO 32

  
Gilgeral Amaya  
V-15.745.598  
Teléfono: 0414-4859155

  
Lady Contreras  
V-15.860.788  
Teléfono: 0414-5796623

ACTA

Nº \_\_\_\_\_

FECHA 15 de Noviembre A LAS 5 P.M. REUNIDOS EN  
CONSEJO COMUNAL El Palmar de Paya EN  
PREVIA

CONVOCA TORIA POR ESCRITO Y CON EL PUNTO A TRATAR:

CONVOCADO

CONVOCADO A TRATAR:

CONFORMACION Mesa Técnica de agua  
Se postularon los siguientes  
Ciudadanos - Catalino Rivero, C.I. 3352711  
Olga Cruz, C.I. 11143036  
JOHNNY Vilela, C.I. 14770793  
Jose Castillo, C.I. 1-351388  
Sergio Carrera, C.I. 15897483

CONVOCADO

CONVOCADO A TRATAR:

Asamblea decide que los postulados conformen  
la mesa técnica de agua  
Catalino Rivero C.I. 3352711  
Olga Cruz C.I. 11143036  
JOHNNY Vilela C.I. 14770793  
Jose Castillo C.I. 1-351388  
Sergio Carrera 15897483  
JOHNNY Vilela  
Jose Castillo  
Sergio Carrera

MISCELANEOS:

Catalino Rivero.  
0249-4142702.

Boer Sudo  
Emilio Lopez  
04166416123  
25/11/10

REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
CEDULA DE IDENTIDAD

V 3.352.711 **MM326**  
Hugo Cabezas  
Director

APELLIDOS RIVERO CUIREL  
NOMBRES CATALINO RAMON

Firma: *Ramon*

30-04-46 CASADO  
F. NACIMIENTO EDO CIVIL

24-05-05 05-2015  
F. EXPEDICION F. VENCIMIENTO

VENEZOLANO



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
CEDULA DE IDENTIDAD

V 11.193.036 **MM316**  
Hugo Cabezas  
Director

APELLIDOS OSUNA  
NOMBRES OLGA RAMONA

Firma: *Olga Osuna*

15-04-66 SOLTERA  
F. NACIMIENTO EDO CIVIL

02-03-07 03-2017  
F. EXPEDICION F. VENCIMIENTO

VENEZOLANO



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
CEDULA DE IDENTIDAD

V 14.770.793 **MM252**  
Hugo Cabezas  
Director

APELLIDOS ESCALONA VILERA  
NOMBRES JOHNNY ANTONIO

Firma: *JOHNNY*

17-07-71 SOLTERO  
F. NACIMIENTO EDO CIVIL

18-06-04 06-2014  
F. EXPEDICION F. VENCIMIENTO

VENEZOLANO



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
CEDULA DE IDENTIDAD

V 15.897.423 **MM252**  
Hugo Cabezas  
Director

APELLIDOS CARRERA CORONEL  
NOMBRES SERGIO AFILIO

Firma: *Sergio*

30-09-78 SOLTERO  
F. NACIMIENTO EDO CIVIL

18-06-04 06-2014  
F. EXPEDICION F. VENCIMIENTO

VENEZOLANO



04244581197

REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
CEDULA DE IDENTIDAD

V 1.351.388 **MM325**  
Dante Rivas  
Director

APELLIDOS CASTILLO ARIAS  
NOMBRES JOSE

Firma: *Jose Castilla*

04-06-36 SOLTERO  
F. NACIMIENTO EDO CIVIL

28-05-10 05-2020  
F. EXPEDICION F. VENCIMIENTO

VENEZOLANO



**ACTA DE LA ASAMBLEA CONSTITUTIVA COMUNITARIA**  
**(Elección del Colectivo de Coordinación comunitaria: Unidad Ejecutiva, Unidad Administrativa y Financiera Comunitaria y la Unidad de Contraloría Social)**

Hoy, Domingo (13) del mes de Junio del año 2010, siendo las 2pm los ciudadanos y ciudadanas abajo firmantes, debidamente identificados, correspondientes a la comunidad El Palmar de Raya, Parroquia Independencia, Municipio Libertador, del Estado Carabobo, reunidos en Asamblea de Ciudadanos y Ciudadanas como máxima instancia de deliberación y decisión para el ejercicio del poder comunitario, la participación y el protagonismo popular en El Palmar de Raya para constituir el Consejo Comunal El Palmar de Raya JAJ de conformidad con los artículos 2, 5, 39, 52, 62, 70, 132, 168 y 184 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y los artículos 2, 3, 12, 20, 21, 22, y 23 de la Ley Orgánica de los Consejos Comunales, publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.335, de fecha 28 de Diciembre de 2009. Esta Asamblea Constituyente Comunitaria conformada por \_\_\_\_\_ habitantes mayores de quince (15) años, habilitados en este acto para votar, según cuaderno de votación anexo, quienes representan el \_\_\_\_ % de los miembros de la comunidad. Elegimos por mayoría de votos los ciudadanos y ciudadanas, que a continuación se mencionan:

**PRIMERO:** Por la **Unidad Ejecutiva** del Consejo Comunal, quedaron electos los siguientes voceros y voceras:-

Nombres Y Apellidos	C.I.	Nº De Votos	Comité	Principal/ Suplente	Firma
Amada Bermudez	7024610	47	Vivienda	Principal	<i>[Firma]</i>
Deisy Quezma	707459	43	Vivienda	Suplente	<i>[Firma]</i>

Nombres Y Apellidos	C.I.	Nº De Votos	Comité	Principal/ Suplente	Firma
Elvira Sevilla	16.535.510	44	Educación y C	Principal	<i>[Firma]</i>
Cosmen Alvarado	2.813.602	32	Educación	Suplente	<i>[Firma]</i>
Catalino Rivero	3.352.711	45	Agua	Principal	<i>[Firma]</i>
Elga Osuna	11.193.056	42	Agua	Suplente	<i>[Firma]</i>
Rafaela Mojosa	12.028.123	38	Energía y Gas	Principal	<i>[Firma]</i>
Hna Castillo	7.096.958	20	Energía y Gas	Suplente	<i>[Firma]</i>
Cosmen Pacheco	20.382.720	47	Salud	Principal	<i>[Firma]</i>
Maria Rojas	28.146.820	36	Salud	Suplente	<i>[Firma]</i>
Carlos Mojosa	19.998.184	42	Deporte	Principal	<i>[Firma]</i>
Dioni Cauero	26.160.197	34	Deporte	Suplente	<i>[Firma]</i>
Valentina Hanzana	14.50.046	48	Tierra	Principal	<i>[Firma]</i>
José Lopez	7.029.480	45	Tierra	Suplente	<i>[Firma]</i>
Mexy Castillo	17.282.008	46	Alimentación	Principal	<i>[Firma]</i>
Wilimory Perez	18.276.820	38	Alimentación	Suplente	<i>[Firma]</i>

Para un total de \_\_\_\_\_ Comités de Trabajo, integrado por \_\_\_\_\_ voceros y voceras.-

**SEGUNDO:** Por la Unidad Administrativa y Financiera Comunitaria, quedaron electos los siguientes voceros y voceras:-

Nombres Y Apellidos	C.I.	Nº De Votos	Comité	Principal/ Suplente	Firma
Betzabell Cauro	13489408	42	financiera	Principal	<i>BC</i>
Wenny Coronel	17891599	37	financiera	Principal	<i>KC</i>
Edixon Pacheco	14184804	35	financiera	Principal	<i>Edixon Pacheco</i>
Simón Romirez	855584	33	financiera	Principal	<i>SR</i>
Juan Ascanio	1277764	25	financiera	Principal	<i>JA</i>
José Rojas	10234595	24	financiera	Suplente	<i>JR</i>
Dania Teran	1400368	19	financiera	Suplente	<i>Dania Teran</i>
Juan Lopez	10234594	17	financiera	Suplente	<i>JL</i>
JAVIER JOSEVERA	21480750	13	financiera	Suplente	<i>JJ</i>
Arian Guzman	147574	11	financiera	Suplente	<i>Arian Guzman</i>

**TERCERO:** Por la Unidad de Contraloría Social, quedaron electos los siguientes voceros y voceras.

Nombres Y Apellidos	C.I.	Nº De Votos	Comité	Principal/ Suplente	Firma
Yusef Garcia	702459	45	Contraloría	Principal	<i>YG</i>

Juan Iscupi	2503281	22	Contraloria	Suplente	Juan
Fernando Moguamba	847225	38	Contraloria	Principal	F N
Juis Herrera	2035726	17	Contraloria	Suplente	Juis
Euro Hidalgo	14808439	37	Contraloria	Principal	Euro
Ruben Cauro	13899564	16	Contraloria	Suplente	Ruben
Jhoan Castillo	13888833	36	Contraloria	Principal	Johan
Juis H. P. P. P. P.	20082935	25	Contraloria	Suplente	Juis

CUARTO: Por la Comisión Electoral Permanente, quedaron electos los siguientes voceros y voceras.

Nombres y Apellidos	C.I.	Nº De Votos	Comité	Principal/ Suplente	Firma
Tozi Pacheco	1800174	40	C.E.P.	Principal	Tozi
Maria Castillo	7046956	26	C.E.P.	Suplente	Maria
Seandro Castillo	11243756	39	C.E.P.	Principal	Seandro
Pacho Hernandez	18264345	25	C.E.P.	Suplente	Pacho

Nombres Y Apellidos	C.I.	Nº De Votos	Comité	Principal/ Suplente	Firma
Jose Garcia	8845340	39	C. Z. P	Principal	Jose Garcia
Julimar Miguere	7891586	12	C. Z. P	Suplente	Julimar
Jose Arcanio	8847819	32	C. Z. P	Principal	[Firma]
Juana Coronel	8833932	10	C. Z. P	Suplente	[Firma]
Jaul Cervera	7990341	27	C. Z. P	Principal	SC
			C. Z. P	Suplente	

QUINTO. Unidades que en su conjunto conforman el Colectivo de Coordinación Comunitaria, como instancia de articulación, trabajo en conjunto y funcionamiento del Consejo Comunal, de conformidad con los artículos 24, 25 y 26 de la Ley de los Consejos Comunales.-




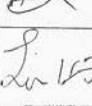
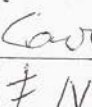

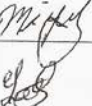
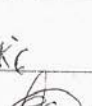
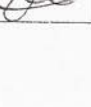
SEXTO. Se aprueba el ámbito geográfico del Consejo Comunal, el cual es documento anexo a la presente Acta de Asamblea Constitutiva Comunitaria.









SÉPTIMO. Se aprueba el Acta Constitutiva y Estatutos Sociales que regirán el funcionamiento del Consejo Comunal, la misma consta de \_\_\_\_\_ de cláusulas.-

En señal de conformidad los abajo firmantes

NOMBRES Y APELLIDOS	C.I.	FIRMA	DIRECCIÓN
x Maria Lopez	1.3534915	[Firma]	Pan de Azúcar
José Rojas	13348831	[Firma]	Pan de Azúcar
Yeda Bermudez	2835245	[Firma]	Pan de Azúcar
Antonio Castillo	7034473	[Firma]	Callijon Lapista

NOMBRES Y APELLIDOS	C.I.	FIRMA	DIRECCIÓN
Bellarmin Canessa	20.030.165	Bellarmin	El palmar de paya
Catalino Rillero	3.352.211	Catalino	El palmar de paya
aljo osuna	11.193.056	aljo osuna	El palmar de paya
Saul carrera	17.940.841	SC	El palmar de paya
Wilmarcy Perez	19.276.826	Wilmarcy	El palmar de paya
Nexi maria G	17.282.008	Nexi	El palmar de paya
Deisi Gosman	20.787.469	Deisi	El palmar de paya
Calos eduardo	19.992.184	[Fingerprint]	El palmar de paya
Julimar roqueca	17.891.536	Julimar	El palmar de paya
Lore Lopez	7029.480	Lore Lopez	El palmar de paya
Dania Juan	4.400.368	Dania Juan	El palmar de paya
Dioni Eduardo	26.160.198	Dioni E	El palmar de paya
Juliana	24.442.396	Juliana	El palmar de paya
Carmen E alvarado	8843.602	Carmen	El palmar de paya

NOMBRES Y APELLIDOS	C.I.	FIRMA	DIRECCIÓN
Juana Coronel	8.933.992		El palmar de paya
Hivian Guzman	14.947.534	 mirian G	El palmar de paya
Maria Z Guzman	11.524.075		El palmar de paya
Maria I Castillo	7.046.996		El palmar de paya
Maria R Noguera	12.029.123		El palmar de paya
Ana M Castillo	7.096.958		El palmar de paya
Luis E Herrera	7.035.726	Luis	El palmar de paya
Ruben H Cauro	13.899.564	Cauro	El palmar de paya
Fernando Noguera	8.847.225	F N	El palmar de paya
Jose pacheco	4.860.174		El palmar de paya
Miguel Garcia	7.012.454	Miguel	El palmar de paya
Leandro Castillo	16.243.756		El palmar de paya
Kenys A Coronel	17.891.599	KC	El palmar de paya
Erica Sevilla	16.595.510		El palmar de paya

NOMBRES Y APELLIDOS	C.I.	FIRMA	DIRECCIÓN
Simon. Ramirez	8.555.871		El palmar de paya.
José R. Rojas Lopez	10.234.595		El palmar de paya
José S. rilo Curo	4.872.823		El palmar de paya.
Valentina Manzano	4.450.646	UQ M	El palmar de paya
Adrian J. Castillo C.	25.521.911	AdriAN	El palmar de paya
Luis E. Ascanio Noguera	12.771.764		El palmar de paya.
pedro J. Hernandez. C.	18.764.345		El palmar de paya.
Luis M. Noguera	20.082.935		El palmar de paya
Johanna solar.te	15.413.339	Johanna Solar.te	El palmar de paya
Yorman Castillo	24.442.387	yorman	El palmar de paya
Luis J Castillo	24.442.339	Luis	El palmar de paya
Jose M Ascanio C	8.847.819		El palmar de paya
Carmen Pacheco	23.382.720	Carmen	El palmar de paya
Dixon Castillo	21.586.869		El palmar de paya

NOMBRES Y APELLIDOS	C.I.	FIRMA	DIRECCIÓN
Betzabet Carrero	13.989.608	<i>Bet</i>	El palmar de paya
Amada Bermudez	7.024.610	<i>AB</i>	El palmar de paya
Maria M. Nogueira. G.	14.392.077	<i>maria</i>	El palmar de paya
Edinson J. Pacheco. Teran	14.184.804	<i>Edixon</i>	El palmar de paya
Sergio Carrera	15.897.483	<i>Sergio</i>	El palmar de paya
Danis O. Castillo. Nogueira	7.990.839	<i>Dani</i>	El palmar de paya