



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS,
MENCIÓN GERENCIA
CAMPUS BÁRBULA



**TEORÍA MOTIVACIONAL DE LAS EXPECTATIVAS PARA LA
PROMOCIÓN DE CAMBIOS ACTITUDINALES EN LAS PERSONAS
COMPROMETIDAS CON LA GESTIÓN EN LA RSE**

Autora: Yohanna García

Bárbula, junio de 2018



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MENCIÓN: GERENCIA



**TEORÍA MOTIVACIONAL DE LAS EXPECTATIVAS PARA LA
PROMOCIÓN DE CAMBIOS ACTITUDINALES EN LAS PERSONAS
COMPROMETIDAS CON LA GESTIÓN EN LA RSE**

Autora: Yohanna García

Trabajo de Grado presentado para optar al título de Magíster en
Administración de Empresas Mención Gerencia

Bárbula, junio de 2018



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MENCIÓN: GERENCIA



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

**TEORÍA MOTIVACIONAL DE LAS EXPECTATIVAS PARA LA
PROMOCIÓN DE CAMBIOS ACTITUDINALES EN LAS PERSONAS
COMPROMETIDAS CON LA GESTIÓN EN LA RSE**

Tutor: José G. Páez F.

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Área de Estudios de Postgrado
Maestría en Administración de empresas mención gerencia
Por: José G. Páez F.
C.I. 1.377.428

Bárbula, junio de 2018



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
SECCIÓN DE GRADO

POST GRADO **FACES**

ESTUDIOS SUPERIORES PARA GRADUADOS
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Universidad de Carabobo

ACTA DE DISCUSIÓN DE TRABAJO DE GRADO

En atención a lo dispuesto en los Artículos 137, 138 y 139 del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo, quienes suscribimos como Jurado designado por el Consejo de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, de acuerdo a lo previsto en el Artículo 135 del citado Reglamento, para estudiar el Trabajo de Grado titulado:

"TEORÍA MOTIVACIONAL DE LAS EXPECTATIVAS PARA LA PROMOCIÓN DE CAMBIOS ACTITUDINALES EN LAS PERSONAS COMPROMETIDAS CON LA GESTIÓN DE LA R.S.E."

Presentado para optar al grado de MAGISTER EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS
MENCION GERENCIA por el(la) aspirante:

GARCIA S., YOHANNA R.
C.I.: 14.537.223

Realizado bajo la tutoría de el(la) Prof. PAEZ F., JOSE G., titular de la cédula de identidad N°. 1.377.428

Habiendo examinado el Trabajo presentado, se decide que el mismo está APROBADO

En Bárbula, a los 21 días del mes de Junio de 2018

Prof. Rodríguez Manuel A.
C.I.: 6013050
Fecha: 21/06/2018

Prof. Páez F., José G. (PRESIDENTE)
C.I.: 1377428
Fecha: 21-06-18



Prof. Rojas, Celsa V.
C.I.: 4129801
Fecha: 21-06/2018

DEDICATORIA

A dios, por ser el creador y dador de oportunidades tan únicas y enriquecedoras como esta.

A mi esposo, por ser mi fiel compañero de lucha y en gran medida quien me impulsó a seguir el camino del entendimiento.

A mi hija, que es mi más grande motivación y para quien quiero ser un ejemplo de que con empeño y dedicación todo es posible.

Yohanna García

AGRADECIMIENTOS

Primeramente a Dios, por guiarme en todo momento y darme la fortaleza para continuar en los momentos que creí desfallecer.

A mi esposo y a mi hija, por apoyarme siempre, por ser solidarios en todo momento, por alentarme e impulsarme a seguir adelante, por demostrarme que los esfuerzos no son en vano y que por ellos todo vale la pena.

A mi tutor José “Chichi” Páez, por su apoyo y orientación en todo momento, siempre presto a emprender el recorrido juntos y haciendo que lo difícil pareciera fácilmente superable.

A mis compañeros de trabajo, por apoyarme en el desempeño de las actividades que implicaban llevar a cabo esta investigación, todas sus sugerencias y comentarios enriquecieron grandemente mis objetivos.

A mis compañeros, por brindándome apoyo moral e incondicional en todo momento.

A la Universidad de Carabobo por abrirme sus puertas y cumplir mi deseo de pertenecer a su prestigiosa casa de estudios.

No tengo como retribuirles tanto, a todos les digo sinceramente... gracias.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MENCIÓN: GERENCIA



TEORÍA MOTIVACIONAL DE LAS EXPECTATIVAS PARA LA PROMOCIÓN DE CAMBIOS ACTITUDINALES EN LAS PERSONAS COMPROMETIDAS CON LA GESTIÓN EN LA RSE

Autora: Yohanna García

Tutor: Páez, José

Fecha: mayo, 2018

RESUMEN

La presente investigación se ha plasmado en el municipio Puerto Cabello y está orientada hacia la generación de cambios en las actitudes de las personas responsables de llevar a cabo la responsabilidad social empresarial. El objetivo general es emplear la teoría motivacional de las expectativas para la promoción de cambios actitudinales en las personas encargadas de gestionar la Responsabilidad Social Empresarial en la C.A. Hidrológica del Centro (Hidrocentro), de Puerto Cabello, del estado Carabobo. Desde la perspectiva metodológica la investigación es de tipo cualitativa, siguiendo los pasos concernientes a un estudio en investigación acción participante o participativa sobre una población seleccionada, siendo el método de investigación la acción participante a través de reflexiones críticas sobre la responsabilidad social empresarial por parte de los trabajadores de Hidrocentro. El instrumento de recolección utilizado es la guía de entrevista participante, aplicada a tres informantes claves, que posteriormente son categorizadas y finalmente trianguladas para obtener un análisis claro que evidencia las debilidades que presenta la empresa en lo que respecta al tema de la RSE. Se llevó a cabo un plan de acción tomando en cuenta las necesidades personales de los trabajadores en pro de mejorar el clima organizacional. Como reflexión final se espera que los planes de gestión que rigen el desempeño de la organización tomen en cuenta las necesidades sociales, culturales y medioambientales de los distintos grupos de interés con visión de largo plazo. Se anhela la adopción de medidas proactivas que atiendan las expectativas de todos, que sean asumidas como propias y no como algo expedito y sin sentido por mero cumplimiento de la legislación que rige la materia.

Palabras clave: Responsabilidad Social Empresarial, cambios actitudinales, compromiso, trabajadores.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MENCIÓN: GERENCIA



MOTIVATIONAL THEORY OF THE EXPECTATIONS FOR THE PROMOTION OF ATTITUDINAL CHANGES IN THE PERSONS COMMITTED TO THE MANAGEMENT IN THE CSR

Author: García, Yohanna

Tutor: Páez, José

Date: Mayo, 2018

ABSTRACT

The present investigation has taken shape in the Municipality of Puerto Cabello and is geared towards generating changes in the attitudes of the people responsible for carrying out corporate social responsibility. The general objective is to use the motivational theory of expectations for the promotion of attitudinal changes in the people in charge of managing Corporate Social Responsibility in the C.A. Hidrológica del Centro (Hidrocentro), Puerto Cabello, Carabobo state. From the methodological perspective, research is qualitative, following the steps concerning a participatory or participatory action research study on a selected population, the research method being participatory action through critical reflections on corporate social responsibility on the part of the workers of Hidrocentro. The collection instrument used is the participant interview, applied to three key informants, which are then categorized and finally triangulated to obtain a clear analysis that demonstrates the weaknesses that the company presents with regard to the issue of CSR. An action plan was carried out taking into account the personal needs of the workers in order to improve the organizational climate. As a final reflection, it is expected that the management plans that govern the performance of the organization take into account the social, cultural and environmental needs of the different stakeholders with a long-term vision. The adoption of proactive measures that meet the expectations of all, which are assumed as their own and not as something expeditious and meaningless by mere compliance with the legislation that governs the matter, is desired.

Keywords: Corporate social responsibility, attitudinal changes, commitment, workers.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Resumen	vii
Índice de Cuadros	xi
Introducción	01
CAPÍTULO I	
MOTIVACIÓN DE ESTUDIO	04
Propósitos de la investigación	10
Relevancia de la investigación	11
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	
Investigaciones relacionadas	14
Bases teóricas	20
Fundamentos jurídicos	25
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
Matriz epistémica	31
Paradigma de la investigación	32
Enfoque de la Investigación	32
Método de la investigación	33
Tipo de investigación	34
Diseño de la investigación	34
Nivel de la investigación	36
Técnicas e instrumentos de recolección de información	37

CAPÍTULO IV
INTEGRACIÓN AL CAMPO

Descripción del proceso diagnóstico desde la práctica	42
Proceso de sensibilización de la investigación	43
Descripción del proceso de recopilación de la información	45

CAPÍTULO V
PLAN DE ACCIÓN Y EJECUCIÓN

Plan de acción	82
Justificación y fundamentación del plan	82

CAPÍTULO VI

REFLEXIÓN FINAL	96
LISTA DE REFERENCIAS	99

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N°	Pág.
1. Filtro epistemológico N° 1 del sujeto de estudio N° 1	49
2. Filtro epistemológico N° 2 del sujeto de estudio N° 1	53
3. Filtro epistemológico N° 3 del sujeto de estudio N° 1	55
4. Filtro epistemológico N° 4 del sujeto de estudio N° 1	57
5. Filtro epistemológico N° 1 del sujeto de estudio N° 2	59
6. Filtro epistemológico N° 2 del sujeto de estudio N° 2	62
7. Filtro epistemológico N° 3 del sujeto de estudio N° 2	64
8. Filtro epistemológico N° 1 del sujeto de estudio N° 3	67
9. Filtro epistemológico N° 2 del sujeto de estudio N° 3	72
10. Filtro epistemológico N° 3 del sujeto de estudio N° 3	74
11. Filtro epistemológico N° 4 del sujeto de estudio N° 3	77
12. Triangulación de las fuentes. Categoría: RSE	79
13. Triangulación de las fuentes. Categoría: “Stakeholders”	80
14. Triangulación de las fuentes. Categoría: Empleados	81
15. Cronograma de actividades	87

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones juegan un papel importante dentro de la sociedad y son constantemente evaluadas por la forma en que interactúa ante los individuos y ante el entorno sobre el que incide directa e indirectamente. Por tanto, en el contexto actual en el que se encuentra el país, se le ha dado una gran importancia al hecho de las empresas se integren de manera socialmente responsable y en general para lograr conciencia en torno al beneficio colectivo.

Durante los últimos años el tema de la responsabilidad social empresarial ha cobrado especial relevancia no sólo a nivel internacional, a nivel regional y local se está hablando sobre los beneficios que aporta y los alcances e implicaciones que tiene de manera directa para la sociedad. Es un enfoque nuevo que ha obligado a los gerentes emergentes a replantear la manera tradicional de hacer negocios, propiciando una estructura organizacional que opere de manera ética y responsable, priorizando la inversión desde el punto de vista social, sin descuidar el desarrollo económico y que conlleve sin lugar a dudas a un incremento final de la rentabilidad.

Aquellas organizaciones que pretendan ser sostenibles en el tiempo necesariamente deben anticiparse, identificar, comprender y responder a los temas y preocupaciones que embargan a los grupos de interés o “stakeholders”, elaborando estrategias coherentes a tales necesidades, fortaleciendo los lazos de comunicación y generando alianzas estratégicas que aporten un beneficio mutuo, es otras palabras, las expectativas de los grupos de interés no deben ignorarse, al hacerlos parte de la gestión empresarial es más factible la sostenibilidad, el alcance de los objetivos y por ende e incremento de la productividad.

Ante el contexto planteado anteriormente, se procura que la empresa en estudio incorpore en sus planes de gestión estrategias y cursos de acción que involucren la responsabilidad social empresarial de manera natural y efectiva, renovando sustancialmente el clima organizacional, los niveles de confianza, la comunicación y el mejoramiento de las condiciones laborales y personales de todos aquellos que hacen vida dentro de la empresa pero a su vez generando un cambio positivo en la sociedad en la que se desenvuelve. En atención a esto, se estructuró el trabajo de la siguiente manera:

En el **capítulo I**, se presenta la motivación que generó el estudio, describiendo minuciosamente la situación que presenta en materia de responsabilidad social empresarial dentro de la Empresa C.A. Hidrológica del Centro (Hidrocentro), seguidamente el propósito de la investigación, así como las acciones específicas, y la relevancia que tiene la investigación para su desarrollo.

Posteriormente, **el capítulo II**, que contiene el marco teórico referencial contentivos de las investigaciones relacionadas, las bases teóricas, y los fundamentos jurídicos que dan sustento y cuerpo a la investigación.

Seguidamente en el **capítulo III**, se hace referencia a los aspectos metodológicos comenzando con la matriz epistémica, paradigma, el enfoque, el método, tipo de investigación, el diseño, nivel, informantes claves, triangulación, las técnicas e instrumentos de recolección de información y los criterios de rigor científicos de la investigación.

El **capítulo IV** se refiere a la integración al campo, describiendo el proceso diagnóstico desde la práctica, el proceso de sensibilización de la investigación y la descripción del proceso de recopilación de información, que seguidamente fue categorizada y triangulada para obtener resultados que fueron debidamente analizados.

Entre tanto, el **capítulo V** desarrolla el plan de acción y ejecución que fue puesto en práctica dentro de la empresa en estudio, justificando y fundamentando el plan, a través de un cronograma de actividades que expone de manera detallada las acciones específicas que se llevaron a cabo durante todo el proceso de ejecución del mismo.

Por último, el **capítulo VI** expone la reflexión final que aporta la investigadora con relación a la temática planteada, en aras de servir como agente motivador en un proceso generador de cambios.

CAPÍTULO I

MOTIVACIÓN DE ESTUDIO

El fenómeno mundial de la globalización y los constantes cambios en la manera de gerenciar en las últimas décadas, han generado que las acciones sociales llevadas a cabo por las empresas sean instrumentos invaluable para fomentar sus servicios y funciones en el mercado, obteniendo con éstas a cambio la proyección de una mejor imagen y a su vez contribuyendo con el desarrollo de las comunidades mediante aportes y donaciones. Este hecho ha generado gerentes más sensibles a las necesidades y problemas de su entorno.

Entre tanto, las empresas a nivel mundial han incorporado como estrategia de negocios a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) haciéndola un elemento diferenciador ante el resto de sus competidores. Se han incrementado significativamente la cantidad de estudios que demuestran la relación positiva que existe entre los resultados económicos y financieros y el comportamiento socialmente responsable de una organización, esto en gran parte se debe a que los interrelacionados han elevado sus estándares de aceptación, lo cual le exige a los gerentes ejecutar acciones que contribuyan de manera sustentable al desarrollo de las comunidades.

Entre tanto, haciendo alusión al continente latinoamericano, se referencia a Brasil como el primer país impulsor de la Responsabilidad Social Empresarial, Correa (1998) señala:

...hasta finales de los 90, la responsabilidad social corporativa (RSC) en Brasil fue considerada básicamente como la responsabilidad de las compañías de implementar un programa que involucrara a la sociedad. Hoy día, la definición de RSC en Brasil se ha expandido y, según el Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidad de Social (ETHOS), la responsabilidad social corporativa (RSC) implica que las compañías

deben seguir lineamientos que consideren las expectativas y percepciones de los públicos interesados, y deben considerar las necesidades y opiniones de los consumidores, las comunidades, los trabajadores, otras organizaciones, entre otras (p. 30).

Hoy en día el gigante del sur es considerado el país más avanzado en Latinoamérica en materia de RSE, ésta representa un papel social importante ya que promueve la cultura empresarial mediante un liderazgo sensible que va de la mano con su entorno adaptándose a los constantes cambios sociales y políticos apoyando el desarrollo económico de la comunidad en que la empresa esté inserta de forma integral.

Retrospectivamente en la República Bolivariana de Venezuela, Mendoza fue el impulsor de la declaración explícita de la Responsabilidad Social Empresarial, originada del Dividendo Voluntario para la Comunidad en 1965, en donde se fijan los fines superiores de la empresa, encabezados por servir a la sociedad y contribuir con sus obligaciones. Estos principios se han mantenido vigentes con el pasar del tiempo, pues hace énfasis en que las empresas deben servir a la sociedad a través de actividades de carácter social que beneficien a sus trabajadores, pero que paralelamente tienda a mejorar el nivel de vida de las comunidades aledañas, sobre todo a las de menores recursos.

En consecuencia, el ámbito empresarial venezolano se ha visto en la necesidad de repensar y redefinir cuál es el papel que juega en la sociedad, adoptando un lenguaje y una percepción distinta de las acciones sociales que giran en función de la construcción de una vida digna para las personas generando un bien común. Y es que indiscutiblemente, los actores que tienen el mayor potencial para transformar la sociedad son los empresarios, indistintamente del tamaño de su empresa o alcance geográfico.

Después de lo anteriormente señalado, se considera oportuno referir lo dicho por Delgado (2002:20) quien conceptualiza a la Responsabilidad Social Empresarial como “el compromiso continuo de las empresas para comportarse éticamente y contribuir al desarrollo económico, mejorando la calidad de vida de los empleados y sus familiares, de la comunidad local y de la sociedad en general”.

Según esta definición resulta impostergable que las empresas asuman nuevas prácticas incorporándolas a su entorno para establecer alianzas, cambiando la cultura empresarial y progresivamente ir desarrollando nuevas acciones en el sector económico, teniendo como premisa la conducta humana como un valor de la RSE, sometido a la ética en cada una de las principales directrices y procesos de una organización.

Hoy en día, muchas empresas se han dedicado al patrocinio de acciones de tipo filantrópico que permiten desarrollar proyectos de crecimiento social manteniéndose como miembros activos de la comunidad en la que está inserta su organización, sin embargo, no se trata de hacer actos de donación solamente, se trata de involucrarse de modo directo y cercano con la comunidad de la que son parte, asumiendo el compromiso de encontrar prácticas que beneficien aspectos tanto sociales como humanos e institucionales.

La empresa Hidrológica del Centro (Hidrocentro), pertenece al sector público, es la encargada de regular y prestar el servicio de agua potable, recolección y tratamiento de las aguas residuales en los estados Aragua, Carabobo y Cojedes. Fue fundada en el año 1987, cuenta una masa trabajadora de dos mil (2000) empleados y con un registro de setenta (70) contratistas que prestan funciones de: servicios generales, mantenimientos de redes, reparación de averías de gran magnitud, así como con un registro de proveedores responsables de suministrar a todas las oficinas y agencias los materiales y consumibles que requieran.

Las contratistas participan en procesos de licitaciones y suscriben contratos por períodos no menores de un año y de hasta tres años con montos de contratación que varían cada determinado tiempo. Las condiciones de los contratos se establecen bajo las normativas de la Ley de Contrataciones Públicas, el Reglamento de Ley de Contrataciones Públicas y la Ley de Licitaciones; a partir de ese momento queda previamente señalado el compromiso de cumplir con la RSE, antes de la culminación del mismo.

Sin embargo, la Hidrológica del Centro (Hidrocentro), siendo un organismo regulador y prestador de un servicio de primera necesidad, cuyas campañas publicitarias giran en torno a la conservación y protección del medio ambiente, a la preservación de los recursos naturales y a la concientización del uso racional del servicio de agua potable, no realiza en la ciudad de Puerto Cabello, actividades relacionadas con la contribución activa y voluntaria del mejoramiento social, económico y ambiental, así como tampoco a sus masa trabajadora. Tal compromiso sólo es asumido por las contratistas, proveedores y prestadores de servicios cuyos montos de contratación superen las 2.500 Unidades Tributarias y exclusivamente para lo que de manera improvisada les asigna el departamento de bienestar social.

A pesar de la importancia que reviste ser socialmente responsable, en Hidrocentro, la Responsabilidad Social Empresarial, funge como una medida de presión para que las contratistas, proveedores y/o prestadores de servicios reciban el pago oportuno al momento de culminar su contrato, de lo contrario éste queda represado hasta tanto cumplan con dicho compromiso, pues así queda establecido al momento de suscribir el acuerdo.

Por otra parte, no existe un departamento unificado gestionando cambios para el desarrollo y mejoramiento del capital humano, que sea el responsable de organizar, planificar y controlar las actividades inherentes a la Responsabilidad Social Empresarial que han de ejecutar sus correlacionados, el departamento de Relaciones

Institucionales ubicado en la ciudad de Guacara es el encargado de recibir y procesar las solicitudes consignadas a nivel central (Valencia) y en el resto de las ciudades de Carabobo, así como en Aragua y Cojedes, cada Jefe de zona es autónomo para asignar y ejecutar la Responsabilidad Social Empresarial con el/los contratista(s) que tengan a su disposición en las agencias que les corresponde.

Los jefes de zona sólo asumen el compromiso de presentar oportunamente los comprobantes (actas, fotografías y facturas) en la Gerencia de Contrataciones, para garantizar que el contratado cumplió con el compromiso de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para proceder a procesar el pago.

Anteriormente esta empresa ejecutaba acciones de responsabilidad social empresarial en el entorno, mantenía una participación activa con la comunidad y con sus clientes, realizaba actividades filantrópicas entre las que se puede mencionar: donaciones de equipos computarizados, aires acondicionados, mantenimiento general de áreas verdes, restauración de fachadas, entre otras, destinadas especialmente a instituciones educativas, construyendo así lazos con la sociedad y trabajando en pro del desarrollo local y regional. Igualmente proveía a sus trabajadores de capacitación, actividades de esparcimiento tanto para ellos como para sus familiares, las cuales reforzaban el sentido de pertenencia y afianzaba el vínculo laboral – afectivo, generando un ambiente agradable e incentivando al logro para alcanzar las metas establecidas.

Entre tanto, desde mediados del año 2015 la empresa comenzó a darle prioridad a aquellos casos relacionados con el área de la salud por considerar que este es uno de los sectores más afectados por la situación país que se vive actualmente en Venezuela, realizaba donativos a fundaciones y/o instituciones relacionadas a este sector, y del mismo modo se atendían casos puntuales de particulares de bajos

recursos que previa presentación de soportes clínicos solicitaban ayuda para operaciones o emergencias cuyos montos les eran incosteables.

Sin embargo, desde enero del año 2016 se está atendiendo de manera exclusiva las solicitudes que realizan aquellos trabajadores que requieran recursos para cubrir emergencias médicas, en su mayoría operaciones, dado que el monto de cobertura contratada por la empresa para la póliza de HCM del periodo 2016 – 2018 quedó muy por debajo de los precios que se cotizan actualmente en el mercado y que hacen inminente que el empleado apele a la sensibilidad humana de los dirigentes de Hidrocentro para que lo ayude a solventar una situación que habitualmente resulta impostergable.

Los criterios que utilizan tanto el departamento de Relaciones Institucionales a Nivel Central, como los Jefes de Zona para asignar la Responsabilidad Social Empresarial a las contratistas, proveedores y/o prestadores de servicios es el mismo, es darle prioridad a aquellas solicitudes de mayor antigüedad, a aquellos que estén relacionados con niños o a aquellos casos de mayor urgencia que de no atenderlos con celeridad representen un peligro para la vida del trabajador. Dada la gran cantidad de contratos que suscribe la empresa, siempre cuenta con algún compromiso de RSE pendiente por asignar.

Es por ello que esta investigación centrará su atención en la importancia que tiene el hecho de que la empresa Hidrocentro emprenda actividades de RSE partiendo desde su interior, es decir, en principio hacia sus trabajadores para mejorar el bienestar de su masa laboral e involucrándolos de alguna forma con el desarrollo de la empresa y partiendo de allí, comenzar a ser socialmente responsable y a preocuparse por la comunidad y el medio ambiente, lo cual ha de repercutir en sus propia imagen. Esto ha de mejorar significativamente la comunicación interna y el clima laboral afianzando los lazos entre la organización y sus empleados.

Así pues, esta empresa está desaprovechando una práctica que pudiese ser utilizada de manera asertiva reafirmando el vínculo comunicativo con sus interrelacionados y aportando beneficios empresariales y sociales, pues su vinculación e interacción con el medio o entorno la incorporaría de manera consciente, clara y sostenida en una gestión estratégica vista más allá de los intereses económicos y técnicos de la empresa.

En este contexto se presentan las siguientes interrogantes: ¿Cuál es la situación actual que se presenta en Hidrocentro y sus interrelacionados con relación al cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial? ¿Es posible aplicar la Teoría Motivacional de las Expectativas para generar cambios actitudinales en las personas responsables de gestionar la Responsabilidad Social Empresarial en Hidrocentro, Puerto Cabello? ¿Qué beneficios aportarán las acciones socialmente responsables al ser utilizadas como gestión estratégica dentro del entorno en el cual presta sus servicios y a los trabajadores de la empresa Hidrológica del Centro?

Propósitos de la Investigación

General

Emplear la teoría motivacional de las expectativas para la promoción de cambios actitudinales en las personas encargadas de gestionar la Responsabilidad Social Empresarial en la C.A. Hidrológica del Centro (Hidrocentro), de Puerto Cabello, del estado Carabobo.

Acciones Específicas

- Analizar la situación actual que se presenta en la empresa Hidrocentro con relación a la aplicabilidad de la Responsabilidad Social Empresarial.

- Aplicar la Teoría Motivacional de las Expectativas como estrategia para promover el cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial con relación a los trabajadores y el entorno de la empresa hidrológica.

- Evaluar las actividades concernientes a la aplicabilidad de la Responsabilidad Social Empresarial en los trabajadores de la empresa Hidrocentro.

Relevancia de la Investigación

Con esta investigación se pretende analizar por qué es tan importante el hecho de que la empresa Hidrológica del Centro (Hidrocentro), Puerto Cabello y sus interrelacionados sean socialmente responsables, cuáles son los beneficios que esto aportaría tanto a la comunidad como a la empresa tomando en cuenta que es una realidad inminente a la que debe adaptarse, pues ella ejerce un rol ante la sociedad en la que debe asumir una actitud responsable en torno al impacto de sus operaciones. Igualmente se pretende servir como instrumento motivador para que la Hidrológica forme parte activa de los retos que se presentan en las sociedades, despertando su interés propio para mantener un ambiente laboral más saludable y próspero.

Actualmente la Hidrológica del Centro (Hidrocentro) en Puerto Cabello, estado Carabobo, se enfrenta a una realidad diferente de cómo era en años anteriores, está entrando en una época de cambios, que de una u otra forma va llevando a realizar investigaciones de este tipo y cuyo propósito es determinar el aporte o beneficio que brinda a la comunidad y a su entorno, en este caso, exhortarle a que se involucre en proyectos sociales que beneficien a buena parte de la colectividad y a todos sus trabajadores, no sólo a una parte de ellos.

Esta investigación servirá como aporte a la organización estatal, para concientizar a sus directivos, jefes de departamentos, y empleados en general, sobre

la importancia de ser socialmente responsable en la formación del personal con el que cuenta Hidrocentro, de una manera organizada, estableciendo parámetros y directrices que permitan desarrollar, ejecutar y hacer seguimiento a los programas de RSE, obteniendo importante información de la realidad que está latente en su entorno.

En el área académica y universitaria, es un aporte significativo ya que es uno de los sitios idóneos para disertar temas y estudios de los fenómenos económicos, sociales y culturales de la sociedad, es importante que se conozca y analice en profundidad la realidad existente en materia de RSE en función de complementar la formación profesional y humana del estudiante a través del fortalecimiento de competencias como la ética, la responsabilidad, el compromiso ciudadano y el respeto, agudizando la capacidad de análisis y juicio crítico, que impactará en una nueva visión profesional.

Desde el punto de vista social, esta investigación pretende servir como orientación transformadora, respondiendo a las necesidades de las personas, promoviendo decisiones y actuaciones que provoquen impactos en la sociedad y en su conjunto, acciones que contribuyan a generar soluciones sociales innovadoras para la construcción de prácticas que mejoren la calidad de vida de las familias y de cada uno de los colaboradores dentro y fuera de la empresa.

Del mismo modo, este tipo de investigación representa un aporte al país ya que constituye un factor evolutivo para el desarrollo sostenible, esto tomando en cuenta que las organizaciones se han convertido en un agente de cambio para la sociedad, en un actor transformador llamado a generar el bien común.

En tal sentido, se pretende que la información aportada sirva de iniciativa e inspiración a futuros investigadores interesados en esta área de estudio, puesto que para todo universitario es un placer y un reto, el logro de las metas contenidas dentro

de una investigación, siempre que se realice con el mayor de los esfuerzos, responsabilidad y dedicación.

Por último, tomando en cuenta que la Responsabilidad Social Empresarial es un influenciador social capaz de transformar el entorno, se desarrollará este estudio bajo una línea de investigación enfocada a la cultura y clima organizacional con relación al cambio, la estructura y el entorno. En ambientes de incertidumbre, es imperante considerar a la RSE como un factor de cambio capaz de construir una sociedad con determinadas características ofreciendo nuevas oportunidades para progresar.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO-REFERENCIAL

Investigaciones Relacionadas

Oscoco (2015), en su trabajo de grado titulado: **Determinar la relación entre la responsabilidad social empresarial y la satisfacción laboral en una organización.** Tuvo como propósito determinar cuál es la relación que existe entre la RSE y la satisfacción laboral y cómo la correlación de ambas variables influyen positivamente en el desempeño de los trabajadores. Fue presentado para optar al título de Magíster en Gestión Estratégica del Factor Humano en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) de Lima, Perú y desarrollado bajo la modalidad de tipo descriptivo comparativo de corte transversal.

La recopilación de datos se realizó mediante el esquema denominado “investigación por encuesta” con una población compuesta por 300 trabajadores y una muestra de tipo no probabilístico-intencional de veinte (20) trabajadores que presentaban características similares. Entre los resultados obtenidos determinaron que los trabajadores que participan en las actividades de RSE demuestran una satisfacción laboral superior que aquellos que no participan, comprobándose que la RSE influye en la satisfacción laboral.

Este trabajo se relaciona con la investigación puesto que refuerza el objetivo general al hacer especial énfasis en la importancia que tiene para las organizaciones involucrar programas de RSE que hagan coparticipes a sus empleados y que vayan en aras de establecer un clima laboral adecuado, que mejore el rendimiento y que obtenga un capital humano más motivado, tomando en cuenta que esto repercute en el

beneficio general de toda la empresa y que a su vez constituye mejoras económicas y sociales en las comunidades en las que opera.

Gómez (2015), en su trabajo de grado presentado en la Universidad de Carabobo, para optar al título de Magíster en Administración de Empresas Mención Finanzas, denominada: **Estrategias de gestión para el control financiero sobre el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial con la comunidad de parte de las empresas productoras de resinas sintéticas, ubicadas en Valencia, Estado Carabobo.**

Tuvo como propósito establecer lineamientos para mantener un control permanente sobre los movimientos de fondos que utilicen las empresas productoras de resinas al momento de ejecutar prácticas sociales dirigidas al apoyo de la calidad de vida de las comunidades aledañas, fue un proyecto de tipo factible con base en una investigación de campo y documental, cuya profundidad es descriptiva y como instrumento de recolección de datos empleó la aplicación de un cuestionario de preguntas cerradas de respuestas múltiples y dicotómicas, con una muestra de 09 informantes pertenecientes a la gerencia financiera de las empresas del sector.

Entre sus conclusiones la autora señala que el no gestionar sistemáticamente dentro de la componenda financiera a la RSE, se asumen una serie de riesgos en el área de flujo de efectivo para tal fin, lo cual acarrearía un problema en la gestión financiera, considerando lo mas viable implementar estrategias para garantizar el correcto desenvolvimiento de esta nueva perspectiva a lo largo de toda la cadena jerárquica que le da forma, y de ser el caso, contratar especialistas que garanticen la formación en el desarrollo de todo un sistema de gestión y políticas para tal fin.

Se considera como un antecedente la investigación antes descrita, porque demuestra que la responsabilidad social es una actividad que no debe ser ejecutada de

manera improvisada, ésta debe ser incluida en la planificación estratégica de la empresa y ser considerada de manera exclusiva al momento de elaborar el presupuesto anual, por supuesto; sin afectar la operatividad ni los márgenes de rentabilidad de la organización. Por otra parte su puesta en práctica debe ir de la mano con los procesos administrativos, estableciendo controles que permitan monitorear la ejecución y que proporcione por consiguiente información referencial en este tipo de gestión para futuras planificaciones.

Cueto (2014), en su trabajo titulado: **La responsabilidad social corporativa del sector público: Un análisis aplicado a las grandes ciudades de España**. Tesis doctoral en economía aplicada, presentada en la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) Madrid, España. Tuvo como finalidad principal definir un modelo de análisis y valoración de la responsabilidad social corporativa del sector público en su triple dimensión (económica, social y medioambiental). Fue una investigación de tipo documental apoyada en revisiones bibliográficas especializadas, complementada con una investigación de campo tipo descriptivo. El estudio fue aplicado en los municipios con condición de gran población que representan ciudades de más de 75.000 habitantes de un total de 8.116 municipios que existen en España.

El instrumento utilizado fue el cuestionario valorando en una escala de 1 a 5 puntos el nivel de importancia de cada uno de los aspectos teóricos y prácticos que conforman el concepto de responsabilidad social corporativa del sector público en general. El autor llegó a la conclusión de que los gobiernos y administraciones públicas deben arbitrar soluciones antes múltiples perfiles e intereses concurrentes, identificado a los stakeholders y sus expectativas a través de cauces de diálogo y alianza para el logro de los objetivos comunes que refuercen su legitimidad ante la sociedad y la confianza recíproca.

El antecedente guarda relación con la investigación, debido a que la perspectiva utilizada emana del sector público, evidenciando que las acciones sociales deben estar presentes en este tipo de organizaciones y que el Estado no se desliga de su rol como actor clave para la ejecución de la RSE, el cual va más allá del establecimiento de leyes o normativas, éste debe involucrarse activamente en el mejoramiento de la sociedad en general si pretende ser sostenible en el tiempo. Su accionar no solo es cuestión de simple reputación o imagen, debe motivar acciones y comportamientos de todas las personas involucradas para que formen parte de la misión, visión, valores y políticas de la organización.

Otra investigación es la realizada por González (2014) titulada: **Aproximación teórica de un modelo de gestión de responsabilidad social empresarial para las pequeñas y medianas empresas (PYMES) en Venezuela como elemento transformador del clima organizacional.** Fue presentada en la Universidad Yacambú para obtener el título de Doctor en Gerencia. Su finalidad fue mostrar a la RSE como un modelo de gestión acorde a las exigencias actuales con la finalidad de impulsar el desarrollo sostenible de las comunidades mejorando el clima laboral al crear satisfacción en los trabajadores e incrementar su sentido de pertenencia. Esta investigación fue de tipo documental, de nivel descriptivo y evaluativo, siendo uno de los instrumentos utilizados la encuesta que le permitió al investigador determinar como se desarrollan en la PYMES las variables de la RSE y como segundo instrumento la entrevista por medio de una guía de preguntas previamente elaboradas y estructuradas, aplicada al 30% de un total de 334 empresas (PYMES) existentes en Venezuela hasta el momento de su investigación.

De este modo el autor pudo concluir que con la aplicación de un modelo de gestión basado en la RSE se puede influir significativamente en el clima organizacional repercutiendo positivamente en los índices de productividad, logrando a su vez mejorar las condiciones de vida tanto de sus trabajadores, como de sus

familias, al enfocar sus esfuerzos no solo en generar ingresos sino en garantizar las condiciones necesarias de desarrollo personal y participando activamente en la solución de algunas problemáticas que confronte la comunidad en general.

Los resultados de este estudio aportan elementos significativos a la investigación actual por cuanto se pretende que la empresa en referencia integre de manera gestionada a la RSE en función de aspectos como: ética empresarial, calidad de vida, compromiso con la comunidad y su desarrollo, esto como una manera de retribuir a la sociedad lo que toma de ella, comprometiéndose igualmente con el desarrollo sostenible de su entorno.

Matos (2012), presentó un trabajo de grado en La Universidad del Zulia denominado: **Responsabilidad social empresarial como estrategia competitiva de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) constructoras del municipio Lagunillas** para optar al título de Magíster Scientiarum en Gerencia de Empresas Mención Gerencia de Operaciones. Tuvo como objetivo analizar de qué manera la RSE puede ser utilizada estratégicamente por parte de las empresas para alcanzar las metas organizacionales. Para cumplir con dicho objetivo la investigadora identificó los elementos y características que componen la RSE e identificó los beneficios que conlleva su aplicación a través de lineamientos estratégicos gerenciales.

Metodológicamente la investigación fue descriptiva y de campo, siendo su diseño no experimental y transaccional. Aplicaron como instrumento un cuestionario de 37 ítems con alternativas de respuestas dicotómicas, tomando como población a 45 gerentes de las pymes del sector Construcción que brindan sus servicios a la Alcaldía del municipio Lagunillas y como muestra intencional 11 unidades informantes. Los resultados fueron analizados cuantitativamente y discutidos con base en los autores que soportaron la investigación, concluyendo que esas empresas no conciben en su gerencia estratégica las prácticas de RSE, simplemente toman decisiones orientadas a

satisfacer necesidades específicas sin tomar en cuenta a los grupos de interés, y en los casos en los que se aplica no son considerados los ámbitos laborales ni medioambientales, obteniendo así escasos beneficios.

Este antecedente destaca una problemática que se asemeja con la presentada en la investigación en desarrollo, y es la puesta en práctica poco efectiva de la RSE, ya que es aplicada de una manera escasamente filosófica, sin tomar en cuenta las necesidades laborales, medioambientales y del entorno; el estudio destaca la necesidad de mejorar el nivel de aplicación y su inserción en la ideología de gestión, en la calidad de vida tanto de los empleados como de la comunidad y que resulta fundamental alcanzar un equilibrio entre el comportamiento organizacional y la aplicabilidad de la RSE, esta filosofía se plantea y desarrolla a lo largo de toda esta investigación.

Zárraga (2012), en su trabajo de grado titulado **Responsabilidad social empresarial de Protinal como aporte al desarrollo humano de la sociedad carabobeña**, presentado para obtener el título de magíster en educación de historia de Venezuela en la Universidad de Carabobo, tuvo como objetivo general “Sistematizar la Información socio – histórica del impacto de la RSE de la Empresa Protinal en el desarrollo humano de la sociedad carabobeña”. Basó su metodología en la modalidad de una Investigación Histórica, describiendo fenómenos que acontecieron en el pasado, apoyándose en el Diseño Bibliográfico Documental, con la utilización de fuentes primarias y secundarias entre las entrevistas y cuestionarios, instrumentos aplicados a la totalidad de la población conformada por directivos, empleados y personal obrero.

En función de los resultados obtenidos, quedó evidenciada la trayectoria de esta empresa desarrollando programas de acción social dirigidos a sus trabajadores y a las comunidades a través de mejoras, adquisición de viviendas, talleres de integración

familiar, personal y laboral, recreación y escuelas emprendedoras, tal como lo establece la normativa legal en el país y a nivel mundial, dando un aporte significativo a las sociedades, principalmente las carabobeñas.

Este estudio se considera interesante puesto que la empresa Protinal sirve como referencia para aquellas organizaciones que aún no han tomado conciencia de la importancia que tiene la responsabilidad social empresarial, es un claro ejemplo de que se debe comenzar primordialmente desde adentro de la organización, con sus propios trabajadores e ir a la par con el entorno social y familiar, tomando en cuenta las necesidades de su personal, la cultura y el clima organizacional, considerando que el motor de la empresa es su gente, cada uno con necesidades propias y en algunos casos colectivas.

Una de las características de la RSE es el desarrollo humano dentro de la organización, filantrópicamente busca el crecimiento del obrero, del empleado y de la comunidad, porque tal como lo expresó Mendoza (1976:01) “el ejercicio de la profesión no debe estar dirigido únicamente al beneficio personal; debe manifestarse en un profundo espíritu de servicio y una constante preocupación frente a las grandes necesidades que nos rodean”.

Bases Teóricas

Teoría Motivacional de las Expectativas de Vromm

Diversos autores han señalado técnicas y métodos que contribuyen a generar cambios en las actitudes, uno de ellos es Vromm (1964:230), quien propuso un modelo de expectativa de motivación en el que afirma que “la fuerza de una tendencia a actuar en determinada forma depende de la fuerza de la expectativa de que el acto esté seguido por un resultado determinado y de lo atractivo de ese

resultado para el individuo”. Según esta afirmación, un trabajador aumentará su nivel de rendimiento en la medida en que igualmente se vean incrementados sus beneficios, elevando al máximo sus capacidades y mejorando el rol que desempeña dentro de la empresa por encontrarse motivado.

De acuerdo a lo señalado por Vroom , el rendimiento de un trabajador se basa en aspectos como la personalidad, las habilidades, los conocimientos y las experiencias adquiridas, la combinación de éstos constituyen un factor determinante para direccionar la forma en que debe comportarse y su percepción en cuanto a las probabilidades que tiene de alcanzar los resultados deseados. Esta teoría es considerada una de las más aplicables del mundo por cuanto el ser humano por naturaleza mantiene vivas las esperanzas o las expectativas de algo mejor para su futuro.

En otras palabras, la teoría de Vroom sostiene que la motivación es el resultado del valor que le atribuye un individuo de forma anticipada a una meta y de las posibilidades que tiene de verla efectivamente cumplida. Su esfuerzo irá en función de la recompensa que busca y cuyo valor debe ser atractivo. El trabajador debe sentir que la organización lo valora, que valora su desempeño y el esfuerzo que realiza para finalmente sentir regocijo y satisfacción al recibir lo inicialmente anhelado.

Posteriormente, Porter y Lawler (1968), basándose en la teoría de Vroom derivaron un modelo de motivación aplicado principalmente a los administradores reforzando lo planteado por Vroom al señalar que, el esfuerzo y el rendimiento dependen de dos factores: las habilidades del individuo y su percepción del puesto. En gran medida, la idea que se tenga acerca de la capacidad para alcanzar un cierto nivel de rendimiento, dependerá de los estándares, metas y objetivos individuales que deben responder a estimaciones reales.

Esta teoría parte de la premisa de que un empleado se motiva en la misma proporción en que esté convencido de que su esfuerzo será el resultante de una buena evaluación de desempeño y que ésta a su vez dará lugar a recompensas organizacionales, reflejadas bajo figuras como: bonificaciones, ascensos, incrementos de salario, por mencionar algunos, y que estas recompensas satisfacen las metas personales del empleado. Hoy en día existen organizaciones que aplican esta teoría, una de ellas es Coca-Cola Company, quien alienta a sus empleados mediante ciertos planes de incentivos que propician un desempeño efectivo por parte de sus trabajadores, quienes se sienten recompensados por sus esfuerzos. Dichas recompensas son expresadas mediante: ascensos, bonos, actividades fuera del ámbito laboral, entre otros.

Por consiguiente, esta teoría refuerza los objetivos de la investigación por cuanto el enfoque principal es generar un cambio en las actitudes de todo el personal que hace vida dentro de la organización, considerando que un trabajador motivado rendirá más y se sentirá implicado en el desarrollo de la propia empresa, internalizando que todo esfuerzo también le reportará un beneficio a él

Responsabilidad Social Empresarial

La Responsabilidad Social empresarial surge en los años 50, principio de los 60, en Estados Unidos, como consecuencia de la Guerra de Vietnam y otros conflictos mundiales del momento, como el apartheid. Esta tendencia despertó el interés de la colectividad pues comenzaron a creer que, a través de su trabajo en determinadas empresas o comprando algunos productos, estaban colaborando con el sostenimiento de ciertas prácticas económicas, políticas y sociales que eran consideradas éticamente censurables. Fue a raíz de la aparición del libro “Social Responsibilities of the Businessman” de Howard R. Bowen, que la RSE tuvo un impulso importante.

A consecuencia de esto, la sociedad comenzó a darse cuenta del impacto que tenían las empresas u organizaciones en su entorno y pidieron una mayor revisión e intervención en ese aspecto. Es allí cuando la RSE nace como una tendencia.

Su evolución se ha transformado de una manera creciente y competitiva alcanzando el reconocimiento mundial, se ha convertido en un factor de éxito en los negocios conjugado con el compromiso ético de la empresa y con herramientas que ayudan a establecer procesos de mejora continua, es una nueva forma de hacer negocios. Una empresa puede considerarse exitosa cuando procura el bien para sí misma, para sus clientes, sus proveedores, sus colaboradores, la comunidad y el medio ambiente.

A lo largo de la evolución del concepto de RSE, fueron surgiendo diversas organizaciones que procuran el bienestar y la puesta en práctica de acciones organizacionales apegadas a la ética y el respeto hacia su capital humano. Un ejemplo de ello fue el surgimiento en el año 1919 de la Organización Mundial del Trabajo (OIT), de carácter tripartito y tutelado por la Organización de las Naciones Unidas quien es responsable de resguardar al trabajador y sus actividades, promocionar el empleo, la igualdad de oportunidades, la seguridad e higiene del trabajador, el establecimiento de horarios laborales en base a ocho horas diarias y la prohibición del trabajo infantil.

En el mismo orden de ideas, surgieron otras iniciativas como es el caso de la Hacienda Santa Teresa (1948), dirigida por el Sr. Alberto Vollmer, quien ofrecía habitaciones para los empleados, recreación, educación para sus familias y servicios ambulatorios asistenciales. Hoy en día lleva a cabo acciones de inversión social con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los habitantes de la comunidad. Gracias al denominado “proyecto Alcatraz” logró rescatar a jóvenes pertenecientes a bandas delictivas, y ha conseguido notoriedad a nivel nacional e internacional por la disminución que ha alcanzado en los índices de delincuencia.

Seguidamente, ya adentrando en los nuevos modelos empresariales, han surgido nuevas concepciones que abarcan diferentes campos de acción y que involucran un enfoque hacia lo interno y lo externo, dependiendo del entorno (institucional, legislativo, económico y cultural) puede variar la percepción de un actor a otro. Según Fernández (2009) define la RSE como:

Una filosofía y una actitud que adopta la empresa hacia los negocios y que se refleja en la incorporación voluntaria en su gestión de las preocupaciones y expectativas de sus distintos grupos de intereses (stakeholders), con una visión a largo plazo. La RSE es un conjunto de políticas, prácticas y programas que están integradas en todo el proceso de operaciones de los negocios y en su toma de decisiones. Las empresas se han dado cuenta que estas prácticas incrementan su productividad y crean una imagen positiva de la compañía. Una estrategia efectiva de RSE por parte de las empresas puede traer ganancia de competitividad además de un impacto social, económico y ambiental positivo (p. 19).

Partiendo de esta definición, es evidente que las empresas adquieren un mayor compromiso en lo social, en lo económico y su contexto de manera permanente y sostenida, compromiso que a su vez forma parte de una estrategia empresarial con perspectiva humanista y que ha de influir en la toma de decisiones y en el fortalecimiento de la imagen corporativa.

Martínez (2010), citado por Rabaça y Barbosa (2000) señala que la responsabilidad de las empresas se debe de expresar en un conjunto de decisiones que

transcenden las acciones filantrópicas, pues acredita que una empresa socialmente responsable es aquella que tiene en cuenta los problemas sociales existentes en el país en que trabaja; al tiempo de entender que la incorporación de públicos excluidos inicialmente del mercado se antoja necesaria para el propio desarrollo empresarial; que asume los desafíos del desarrollo mediante la práctica y mejora de la capacidad de su cuerpo de gestión; que contribuye para crear un marco institucional democrático, transparente y confiable; que crea prácticas que refutan las preocupaciones

y los valores de una empresa en todos los niveles jerárquicos; que promueve la conservación de los recursos naturales y que estimula la participación de los niveles ejecutivos y de gestión en la vida de la comunidad; que respeta y preserva la buena relación con los consumidores, clientes y los demás públicos en una cadena de distribución en general; que coadyuva a la práctica de principios y valores en los negocios. (p.10)

Entre tanto, Kliksberg (2016) refiere que la RSE reviste de gran importancia en el mundo de los negocios por considerar que

... es una de las mejores ideas del siglo 21. Si mejora la RSE de la empresa, gana la economía centroamericana, gana el crecimiento económico, la estabilidad y mejora la situación de los empleados, el clima de negocios, y algo fundamental, la confianza de unos con otros. Es una inversión en la que ganan todos y así se ha demostrado a nivel internacional. Se ha demostrado que es un mecanismo virtuoso en todos los sentidos. (p. 1)

Fundamentos Jurídicos

A continuación se presenta un compendio de artículos legales que soportan el tema de investigación, representados en primer lugar por la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela del año 1999 que establece:

Artículo 135: Las obligaciones que correspondan al Estado, conforme a esta Constitución y a la ley, en cumplimiento de los fines del bienestar social general, no excluyen las que, en virtud de la solidaridad y RSE y asistencia humanitaria, corresponden a los o a las particulares según su capacidad. La ley proveerá lo conducente para imponer el cumplimiento de estas obligaciones, en los casos en que fuere necesario. Quienes aspiren al ejercicio de cualquier profesión, tienen el deber de prestar servicio a la comunidad durante el tiempo, lugar y condiciones que determine la ley.

Artículo 299: El régimen socioeconómico de la República Bolivariana de Venezuela se fundamenta en los principios de justicia social, democratización, eficiencia, libre competencia, protección del ambiente,

productividad y solidaridad, a los fines de asegurar el desarrollo humano integral y una existencia digna y provechosa para la colectividad. El Estado conjuntamente con la iniciativa privada promoverá el desarrollo armónico de la economía nacional con el fin de generar fuentes de trabajo, alto valor agregado nacional, elevar el nivel de vida de la población y fortalecer la soberanía económica del país, garantizando la seguridad jurídica, solidez, dinamismo, sustentabilidad, permanencia y equidad de crecimiento de la economía, para garantizar una justa distribución de la riqueza, mediante una planificación estratégica democrática, participativa y de consulta abierta.

Por otra parte, según el Artículo 49 de la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y Trabajadoras (LOTTT) del año 2012 “Son contratistas las personas naturales o jurídicas que mediante contrato se encargan de ejecutar obras o servicios con sus propios elementos o recursos propios, y con trabajadores y trabajadoras bajo su dependencia. La contratista no se considerará intermediario o tercerizadora”. Estas empresas son responsables de ejecutar los proyectos u obras proporcionando a sus propias expensas las herramientas necesarias para la consecución de los objetivos y para garantizar el correcto desenvolvimiento de las operaciones diarias de la empresa contratante.

Del mismo modo, la regulación de las actividades de las empresas contratistas, parte de la Ley de Contrataciones Públicas de la Gaceta Oficial Nro 39.165 publicada en el año 2009, donde el artículo 6 numeral 19 establece que el compromiso de la RSE:

Son todos aquellos acuerdos que los oferentes establecen en su oferta, para la atención de por lo menos una de las demandas sociales relacionadas con: 1. La ejecución de proyectos de desarrollo socio comunitario. 2. La creación de nuevos empleos permanentes. 3. Formación socio productiva de integrantes de la comunidad. 4. Venta de bienes a precios solidarios o al costo, 5. Aportes en dinero especies a programas sociales determinados por el Estado o a instituciones sin fines de lucro y 6. Cualquier otro que satisfaga las necesidades prioritarias del entorno social del órgano o ente contratante.

Mientras que, el Reglamento de Contrataciones Públicas publicado en Gaceta Oficial Nro. 39.181 en fecha 19 de mayo de 2009, establece los lineamientos a seguir para el cumplimiento de la RSE por parte éstas en la forma que se detalla a continuación:

Capítulo VI

Compromiso de Responsabilidad Social

Artículo 34

Supuesto cuantitativo de procedencia

El Compromiso de Responsabilidad Social será requerido en todas las ofertas presentadas en las modalidades de selección de Contratistas previstas en la Ley de Contrataciones Públicas, así como; en los procedimientos excluidos de la aplicación de éstas, cuyo monto total, incluidos los tributos, superen las dos mil quinientas unidades tributarias (2.500 U.T).

Artículo 35

Rango y normativa interna

Para el suministro de bienes, prestación de servicios o ejecución de obras, se establece para el Compromiso de Responsabilidad Social un valor mínimo del uno por ciento (1%) y un valor máximo del cinco por ciento (5%) del monto del contrato suscrito, el cual asumirán los Contratistas beneficiarios de la adjudicación del mismo. Los órganos o entes contratantes deberán fijar los porcentajes a ser aplicados a cada condición del Compromiso de Responsabilidad Social, así como, establecer categorías o escalas proporcionales con base en los montos de los contratos a ser suscritos.

Artículo 36

Plazo de ejecución

A los fines de garantizar el cumplimiento del Compromiso de Responsabilidad Social, el plazo de ejecución de la obra o proyecto social debe ser menor al plazo de la ejecución de la actividad u objeto del contrato principal, para asegurar su terminación y entrega a entera satisfacción de la comunidad beneficiada, antes o en la misma fecha del cierre administrativo del contrato, para ello se estipulará el compromiso ofrecido en las cláusulas del contrato que se suscriba.

Artículo 37

Incorporación en las condiciones de contratación

La Unidad Usuaría o Unidad Contratante debe incorporar o velar que se incorpore el Compromiso de Responsabilidad Social dentro de las condiciones de la contratación, fijando los criterios o elementos que deben comprometerse a cumplir los oferentes.

Artículo 38

Declaración jurada

Los Oferentes en las modalidades de selección de Contratistas previstas en la Ley de Contrataciones Públicas, así como en los procedimientos excluidos de la aplicación de estas modalidades, deben presentar, junto con sus ofertas, una declaración jurada mediante la cual especifique el Compromiso de Responsabilidad Social ofrecido.

Artículo 39

Naturaleza del Compromiso de Responsabilidad Social

El Compromiso de Responsabilidad Social es independiente del objeto de la contratación que realiza el órgano o ente contratante, pero puede ser de la misma naturaleza, con el fin de aprovechar las potencialidades y ventajas competitivas de los Contratistas beneficiarios de la adjudicación del contrato para satisfacer las necesidades o requerimientos sociales que maneje el órgano o ente contratante.

Artículo 40

Servicios Laborales

Para los servicios laborales excluidos de la aplicación de las modalidades de selección de Contratistas previstos en la Ley de Contrataciones Públicas, no es aplicable el Compromiso de Responsabilidad Social.

Artículo 41

Modalidades del Compromiso de Responsabilidad Social

El Compromiso de Responsabilidad Social que se establezca puede ser aplicado mediante proyectos sociales los cuales serán constituidos por la información de las necesidades del entorno social del órgano o ente contratante o de las comunidades organizadas ubicadas en las áreas de influencia de los mismos, y servirán de base para incorporarlos en los pliegos o condiciones de contratación en las diferentes modalidades de selección de Contratistas, así como en los procedimientos excluidos de la aplicación de estas modalidades a excepción de los servicios laborales y los órganos y entes del Estado. Estos proyectos comprenderán:

1. La ejecución de proyectos de desarrollo socio comunitario.
2. La creación de nuevos empleos permanentes.
3. Formación socio productiva de integrantes de la comunidad.
4. Venta de bienes a precios solidarios o al costo.
5. Aporte en especies a programas sociales determinados por el Estado o a instituciones sin fines de lucro.
6. Cualquier otro que satisfaga las necesidades prioritarias del entorno social del órgano o ente contratante.

Artículo 42

Otorgamiento y publicación

La adjudicación del contrato se otorgará a la oferta que integralmente sea conveniente a los intereses del órgano o ente contratante y que sea presentada junto con el Compromiso de Responsabilidad Social. Los órganos o entes contratantes deberán publicar en su página web el otorgamiento de la adjudicación, señalando el Compromiso de Responsabilidad Social asumido por el adjudicatario.

Artículo 43

Programas sociales

El Compromiso de Responsabilidad Social no podrá utilizarse para atender requerimientos que formen parte de las obligaciones de los órganos o entes contratantes; así mismo, la adquisición de bienes, prestación de servicios o ejecución de obras que se sugieran para el cumplimiento del Compromiso de Responsabilidad Social en los pliegos o condiciones de contratación no podrán corresponder a las contempladas en los Planes Operativos de los órganos o entes contratantes.

Artículo 44

Unidad de seguimiento y control

Los órganos o entes contratantes velarán por el cumplimiento del Compromiso de Responsabilidad Social asumido por los Contratistas, para ello definirán dentro de su estructura una unidad técnica administrativa que se encargue del seguimiento y control de su ejecución y cumplimiento. Artículo 45 Responsabilidad del contratista La ejecución de la obra o proyecto social, para el suministro de bienes, prestación de servicios o la ejecución de obras a una comunidad determinada es responsabilidad única y exclusiva del Contratista con el cual el órgano o ente contratante ha suscrito el contrato

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Tal y como lo señala Arias (2004:45) “la metodología del proyecto incluye el tipo de investigación, las técnicas y los procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación. Es el “como” se realizará el estudio para responder al problema”. En este sentido, este capítulo muestra el procedimiento a seguir para alcanzar los propósitos de la investigación, y está estructurado en la forma que se detalla a continuación:

Matriz Epistémica

La matriz epistémica de este estudio se orienta hacia la Crítica Dialéctica, la cual menciona: Según Díaz (2011:52), “la matriz crítica-dialéctica debe desentrañar este supuesto orden que en algunos casos contradice la realidad a través de un supuesto progreso que no es tal pero que se mantiene y perpetúa en él y por el poder”. Este aspecto invita a romper los mitos en la forma de hacer conocimiento y en las condiciones sociales que rigen las actividades de las personas. En otras palabras, hay que reflexionar sobre la realidad para transformarla.

Otro aspecto a tomar en cuenta es que un proceso de investigación debe ir más allá de la elaboración de un informe detallado y explicativo de una situación, su esencia debe ser contrarrestar situaciones arbitrarias y generar situaciones efectivas, con actitud crítica que modifiquen escenarios en el entorno.

Es por ello que se considera que la matriz epistémica contribuye con el desenvolvimiento de este estudio y comprende una acción efectiva en el manejo de la RSE como herramienta para la ejecución de procesos adecuadamente.

Paradigma de la Investigación

El paradigma de este estudio es interpretativo, de acuerdo a Berrios (2009:15) el paradigma interpretativo “busca conocer el núcleo de las significaciones de las personas, grupos y grandes sociedades”, asimismo;

...dilucidar la inteligibilidad de las acciones humanas, el grupo y la sociedad; clarificando las motivaciones, significaciones y pensamientos que las informan, su interior; a través de la identificación y análisis de todas sus manifestaciones externas: modos de vestirse, de expresarse, de gesticular, de hablar, etc. en contextos dados (p. 20).

Es por lo antes descrito que se considera que la investigación es interpretativa, pues se relaciona con lo referido, conociendo y comprendiendo ciertas acciones que realiza el individuo en su interior identificando y observando sus manifestaciones externas, principalmente persigue conocer a profundidad lo que sienten y piensan los trabajadores de la Hidrológica del Centro con relación a las acciones contentivas de este estudio.

Enfoque de la Investigación

El enfoque sistémico cualitativo según Díaz (2011:60) “busca la subjetividad, y explicar y comprender las interacciones y los significados subjetivos individuales o grupales” (p. 60). Por otro lado, West y Tuner (2005:32), dicen que “el pensamiento sistémico descansa en varios rasgos característicos, como la integridad, la interdependencia, la jerarquía”

Tomando en consideración tales principios, el enfoque es sistémico puesto que parte de la idea que una acción de cualquier índole, afecta a todas las demás, por lo tanto, se sostiene que la actividad llevada a cabo por un grupo de personas, en este caso, los trabajadores de Hidrocentro, se relaciona de manera importante con los

otros, es decir, con todas aquellas personas que están obligados a conocer sobre la RSE, atendiendo que deben estar al margen en el fiel cumplimiento de la misma a través de procesos que permitan obtener los resultados deseados.

Es consecuencia, tales procesos se encuentran estrechamente vinculados con el estudio, puesto que comprende la realidad del fenómeno a través de las diversas percepciones e interpretaciones de los trabajadores de Hidrocentro en lo que a materia de RSE se refiere por el bienestar de ellos y de los usuarios del servicio que prestan.

Método de la Investigación

Es un método sustentado por la teoría crítica de la Escuela de Frankfurt y el pensamiento de Habermas. Leal (2012:87), refiere que “Está basada en la premisa reflexión acción reflexión y su finalidad es el cambio y la transformación. En este método el planteamiento del problema es seleccionado con la comunidad, producto de una realidad sentida en un tiempo dado y en un espacio determinado”. Los participantes son coinvestigadores y los datos son producto del análisis grupal usando la triangulación para la comparación en función de redimensionar el problema original y de buscarle alternativas de solución.

Como lo explica Díaz. (2011),

Se busca llevar a cabo investigaciones con el propósito de aportar con su acción, una mejora o un cambio en el espacio donde se desarrolla el estudio y que no son más que los espacios propios y la realidad propia y cotidiana de los sujetos que participan y se benefician de la investigación, de allí el carácter de investigadores que se les da a estos sujetos. Dentro de este método, el círculo hermenéutico gira en torno a los participantes de la investigación y es consensado en el diálogo reflexivo. Revalorizando a sí su carácter participativo, inclusivo y social” (p. 79)

De acuerdo a lo señalado por el autor, una investigación acción parte de un proceso reflexivo en un área determinada, cuya finalidad es llevar a cabo un estudio

que permita en primer lugar, definir con claridad la situación que ha despertado el interés de la investigadora y en segundo lugar, establecer las directrices que han de regir un plan de acción para posteriormente evaluar, comprender y comprobar el grado de efectividad alcanzado con las acciones tomadas. Por último, reflexionar acerca de la retroalimentación obtenida para comunicar los resultados de manera auto reflexiva y profesional como mecanismo para establecer mejoras en el ámbito analizado.

Tipo de Investigación

La investigación es de campo porque a través de la implementación de métodos científicos se analiza una realidad social, ésta permite detectar necesidades y problemas con la finalidad de aplicar conocimientos con fines prácticos, según lo expone Lewys (1944).

Este tipo de investigación es también conocida como investigación in situ porque se realiza en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio. Ello permite el conocimiento más a fondo del investigador, manejando los datos con más seguridad, creando una situación de control en la cual manipula sobre una o más variables dependientes (efectos) (p. 43).

Por tanto, la investigadora utiliza estas variables para controlar la situación y observar los efectos que produce en las conductas y actitudes de los trabajadores de la CA Hidrológica del Centro (Hidrocentro) de Puerto Cabello.

Diseño de la Investigación

Para el desarrollo de esta investigación se utiliza el diseño de Investigación Acción Participativa, que definida por Rodríguez (2014)

Se concibe como un proceso sistemático de la investigación que involucra a todos los miembros de la comunidad u organización desde el principio hasta el final del mismo, para lo cual se genera una motivación colectiva para generar el cambio, el conocimiento de la realidad por todos, su análisis y la búsqueda investigativa de acciones para transformarla y mejorarla, involucrándose y comprometiéndose el investigador con el grupo. (p. 30)

Por otra parte Díaz (2011:127) describe un diseño de Investigación Acción Participación meramente orientador "... pues por su mismo carácter participativo los modos de hacer Investigación Acción Participación (IAP), varían de un contexto a otro", las fases mencionadas son las siguientes:

Fase Diagnostica, lo primero que se debe hacer para mejorar o transformar una realidad es diagnosticarla, es decir, comprenderla en profundidad y como un sistema.

En esta fase, la investigadora indaga sobre un problema importante o situación de estudio que no está claro. Incluye la integración al campo a través de la descripción de la situación o el supuesto problema y se pasa a la clasificación del problema en consenso o diagnóstico. Culmina generalmente con la redacción de un informe, acerca del problema o situación de estudio

Fase de Planificación, se refiere al diseño del plan de acción, desde el inicio de la investigación no solo se va aclarando la situación problemática, sino que los participantes van sugiriendo ideas de acción en una reflexión continua y participativa en lo que la investigadora es un sujeto participante generador de interrogantes e incitador del dialogo grupal.

Fase de Implementación, se pone en práctica el plan y se observan las vivencias en el desarrollo de éstas. La investigadora debe intentar no ser intrusivo, más si debe ser sistemático y reflexivo junto con el grupo en la recogida de

información sustantiva y sensible de las acciones y reacciones que emerjan en la implementación del plan.

Fase de Valoración, en este momento todo el grupo reflexiona sobre la descripción presentada y la acción vivida para llegar a una comprensión mayor de lo sucedido a través de un constante diálogo que permita interpretar y reconocer lo efectivo y lo no efectivo en el plan desarrollado.

Nivel de la Investigación

Con la Investigación Acción Participación no se persigue como fin último, hacer de los trabajadores seudociólogos pero sí que conozcan más expertamente su entorno y realidad social. Hoy en día las organizaciones cuentan con personal calificado en el tema que se está tratando, quizás con diversas perspectivas y niveles de conocimiento, pero en definitiva, conocen a profundidad la realidad que arroja el normal desenvolvimiento de una empresa con miras a permanecer a lo largo del tiempo.

Con la Investigación Acción Participación (IAP), no se cuestiona ni rechaza la utilización de las técnicas clásicas de la investigación social de las perspectivas distributiva-cuantitativa y estructural-cualitativa. La distinción principal está en el cómo utilizarlas y para qué e inevitablemente, en la importancia que se le da a cada una y su grado de utilización.

Informantes Clave

Los informantes claves son aquellos que brindan a la investigación la información necesaria para el desarrollo de la misma, Rusque (2010), explica que:

No hay un perfil ideal del buen informante, aunque evidentemente existen ciertos criterios que hacen que una persona lo sea. A nuestro modo de ver,

la más importante es la buena disposición y capacidad del individuo para expresar sus experiencias y sentimientos. A esto habría que agregarle algo que muchos autores señalan como primordial: resultan ser mejores informantes personas que no se conocen con anterioridad (p. 186-187).

Durante el desarrollo de la investigación, se hará especial énfasis en los trabajadores que se desempeñan dentro de la empresa Hidrológica del Centro (Hidrocentro), Puerto Cabello, estado Carabobo, lo que permitirá visualizar un panorama más generalizado sobre la realidad expuesta, estos serán sometidos a las diferentes fases antes mencionadas, con la finalidad de lograr los planes de acción propuestos, exponiendo los criterios sobre la RSE de cada uno de ellos y su reacción ante la posible transformación y su impacto social respetando siempre su ética profesional y confidencialidad.

Triangulación

Según Leal (2012:139), la triangulación “consiste en determinar ciertas intersecciones o coincidencias a partir de diferentes apreciaciones y fuentes informativas o varios puntos de vista del mismo fenómeno”. La metodología utilizada busca relacionar las opiniones de cada sujeto de estudio para darle un sentido a la investigación, desprendiéndose a su vez diversas categorías las cuales se desarrollaran con los trabajadores representados dentro de la empresa Hidrológica del Centro (Hidrocentro), para tales fines.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

Técnicas de Investigación:

De acuerdo a lo señalado por Rodríguez (2014:103) “Las técnicas de investigación constituyen la manera de realizar el método, es decir, de recorrer el camino de la investigación”. Partiendo de esto, y considerando que las técnicas son

los recursos que le permiten al investigador el acercamiento a los hechos y que a su vez apoyan la realización del estudio, se emplean las siguientes:

- **Observación Participante**

La observación participante, en la que la investigadora se involucra en la realidad que se estudia, relacionándose con sus actores y participando en sus procesos. De acuerdo a la editorial Parramón (2002:239), la observación la conceptualiza como, “establecer relaciones entre aspectos graduados de un mismo objeto; es comprobar sucesiones, relaciones espaciales y temporales, es hacer comparaciones, notar diferencias y semejanzas en bloque o detalle; es en definitiva establecer un puente entre el mundo y el pensamiento”.

Se utiliza la observación como instrumento de investigación para recabar información que debe ser sistematizada y controlada para lograr que los resultados tengan validez y confiabilidad. En la presente investigación se utiliza esta técnica en su forma no estructurada, consistiendo en la obtención de datos directamente de la realidad sin intermediarios que distorsionen la información.

- **Entrevista**

Ander-Egg, (1982), señala que la entrevista consiste:

En una conversación entre dos personas por lo menos, en la cual uno es entrevistador y otro u otros son los entrevistados; estas personas dialogan con arreglo a ciertos esquemas o pautas que acerca de un problema o cuestión determinada, teniendo un propósito profesional, que puede ser, “obtener información de individuos o grupos, facilitar información, influir sobre ciertos aspectos de la conducta o ejercer un efecto terapéutico (p. 226).

En otra opinión, según Sierra (1998:281), la entrevista “es una conversación que establece un interrogador y un interrogado para un propósito expreso, una forma de comunicación interpersonal orientada a la obtención de información sobre un objetivo definido”, ambas definiciones apuntan a los mismos aspectos:

... una o más personas, una de las cuales (y solo una) es el entrevistador, en tanto que la otra u otras es (son) el (los) entrevistado (s), quienes se encuentran físicamente en un mismo espacio para conversar en los términos establecidos por el entrevistado, estructura, fines, duración del encuentro, roles, tema, entre otras. Y donde el entrevistador procurara obtener del entrevistado determinada información (p. 164).

Instrumento de recolección de información:

Partiendo de lo señalado por Díaz (2011), para la realización de las entrevistas a los informantes claves, se utilizará como instrumento el guión de preguntas ó guía de entrevista, para indagar su percepción sobre la gestión en materia de RSE que de una u otra manera está vinculada con su desempeño. Este recurso permite el registro de los hechos y actividades obtenidas de la interacción de los trabajadores estudiados, a través del uso de grabadoras (teléfono celular), papeles de trabajo, y posteriormente la presentación de un cuadro resumen de los resultados obtenidos con la técnica e instrumento de recolección de información utilizado.

El instrumento de la recolección de la información es uno de los aspectos relevantes de la investigación ya que del uso adecuado del mismo dependerá el éxito de resultados, el instrumento es palpable, se empleará para medir o registrar la información necesaria para solventar o sacar provecho de la problemática existente en la investigación.

Criterios de Rigor Científico

A fin de definir el nivel de confiabilidad y validez de la investigación cualitativa es necesario citar algunos conceptos o criterios que han sido considerados de importancia Díaz (2011), quien menciona, basado en los criterios difundidos por Pérez (1994), afines con los procedimientos de Jhonson (1997) y Creswell (1998), citados por Sandin (2003), que la credibilidad, transferibilidad, consistencia y confortabilidad, son los indicados para realizar esta calificación.

La Credibilidad, se refiere al valor de verdad de la información recogida y su concordancia con la realidad, se logra a través de una concordancia protocolar desde las entrevistas, la recolección de material referencial y la comprobación con los sujetos de estudio (informantes), abordando a su vez el fenómeno de manera global, respetando los contextos y la relación intersubjetiva entre investigador y sujetos de estudios de la manera más natural posible. La Investigadora, también se amolda a los sitios acordados por éstos para la entrevista, muestra de documentos, fotos, notas, objetos entre otros y muestra el material recopilado a los sujetos de estudio aumentando la credibilidad hacia ellos ya que por medio de estos se podrá corroborar la veracidad de la investigación.

La Transferibilidad, hace referencia al grado en que se puede aplicar los descubrimientos de la investigación a otros sujetos y contextos. Se consigue a través de un muestreo teórico, una descripción exhaustiva y la recogida de abundante información, es decir, representa la factibilidad de aplicar las teorías desarrolladas en la investigación a otros escenarios sociales y a sus actores por lo cual si la investigación no posee esta cualidad puede considerarse de poca utilidad.

La consistencia, según expresa el autor mencionado, hace referencia a la confiabilidad y tiene que ver con la estabilidad de la información. Aun presentándose cambios en la realidad estudiada, a pesar de que puedan presentarse algunos desacuerdos, sobretodo temporales y comunicativos, con algunos sujetos de estudio.

La confortabilidad, el autor en su definición encierra rasgos compartidos que se encuentran dentro de un sistema de ideas y acciones distintivas en mayor o menor grado por cada uno de sus métodos. Se hizo necesario llevar un registro y documentación de las decisiones e ideas que la investigadora tuvo en relación con el estudio. Esta estrategia permitió examinar las informaciones llegando a conclusiones iguales o similares, a través de perspectivas análogas.

CAPÍTULO IV

INTEGRACIÓN AL CAMPO

El presente apartado corresponde a la exposición de los métodos adoptados para realizar el diagnóstico, así como a la descripción del plan de acción ejecutado. En primer lugar se realiza una descripción detallada del lugar en donde se llevó a cabo la investigación, luego se explica el proceso sensibilización de la investigación, así como los pasos realizados para el diagnóstico. Seguidamente se muestran los registros de recolección de la información, los cuales dieron origen a las categorías, luego se procede a la triangulación, la etapa concluye con el análisis de la información. Posteriormente se muestra el plan de acción, su fundamentación, objetivos y actividades.

Descripción del Proceso Diagnóstico desde la Práctica

Para el día de la reunión se dio inicio con unas palabras de bienvenida a cada uno de los trabajadores que asistieron y que estaban disponibles por parte de la empresa Hidrocentro. Seguidamente la investigadora agradeció la presencia de cada uno, quienes aplaudieron por la invitación realizada, aprovechando la oportunidad se les aclaró el uso que se le estará dando a la reunión y la idea principal de dicho evento, así como las actividades y necesidades de la organización. La agenda de la reunión fue la siguiente:

- Horario de entrada y salida 1.30 am- 3:00 pm

Para tener un mayor alcance y contar con la participación del mayor número de personas, se hizo un solo grupo, el cual estuvo conformados por ocho (8) empleados públicos. Al finalizar la reunión con el grupo, se procedió a

entrevistar a la coordinadora de la agencia, quien muy amablemente prestó su voz como informante clave, para llevar a cabo la principal entrevista. A la coordinadora, se le realizó una entrevista abierta, donde expresó sus impresiones sobre el tema y dio sus recomendaciones para mejorar la situación explicada en la reunión sobre la Responsabilidad Social Empresarial en Hidrocentro, siendo ésta, la primera reunión realizada para la recolección de la información.

Las entrevistas realizadas fueron transcritas e insertadas en un formato que permitió su análisis, del cual se obtuvieron las primeras categorías. Luego se procedió a triangular las categorías más relevantes comparando la información aportada por los tres informantes entrevistados, para proceder a resumir los aportes de la investigadora.

Proceso de Sensibilización de la Investigación

El primer paso para promover cambios actitudinales en las personas comprometidas con la gestión de la responsabilidad social empresarial en un organismo del sector público encargado del suministro de agua potable en la ciudad Puerto Cabello, estado Carabobo, parte de realizar un diagnóstico del contexto en el que las personas que van a participar en la sensibilización como emisoras y como receptoras, desarrollan sus labores y sus vidas cotidianamente. Se trata de conocer los intereses y las necesidades de los grupos y sectores a los que se dirige la investigación.

Otro punto a tener en cuenta en el diagnóstico es conocer los procedimientos que los empleados utilizan y que serán considerados en la fomentación de acciones que despierten el interés tanto en las personas involucradas con la gestión de la responsabilidad social como en los “stakeholders“. En este sentido, es interesante conocer cuáles son los espacios idóneos para la puesta en práctica de la teoría

motivacional de las expectativas en pro de la responsabilidad social empresarial en los que el personal se interrelaciona. También se deben tener en cuenta a aquellas personas que son un referente, cuyas opiniones son respetadas, en un determinado entorno con el objetivo de que participen en la sensibilización. Durante el trabajo se debe garantizar la participación de distintos públicos, principalmente la de los empleados y de manera indirecta los actores de naturaleza externa.

El primer paso para dar inicio a esta investigación fue dialogar con el personal directivo de la empresa Hidrocentro para comunicarle sobre la investigación que se iba a desarrollar y así obtener su autorización. Una vez aceptada se empezó a dar la información a los empleados y supervisores acerca del proyecto para lograr la promoción de cambios actitudinales en las personas comprometidas con gestionar las acciones de responsabilidad social empresarial hacia sus trabajadores para el mejoramiento del bienestar de la masa laboral, involucrándolos de alguna manera con el desarrollo de la empresa, comenzando a ser socialmente responsable, preocupándose por la comunidad y el medio ambiente, lo cual hace repercusión en la propia imagen. Todo ello con el fin de enriquecer significativamente la comunicación interna y el clima laboral consolidando los lazos entre la organización y sus empleados.

Cabe resaltar que un 80% del personal que labora en la agencia Puerto Cabello son empleados jefes de familia, y a pesar de la difícil situación social, económica y política que los golpea actualmente, día tras día salen a ejercer sus labores manteniendo depositada su confianza en los directivos de la empresa, encontrándose a la expectativa de que sean tomados en cuenta al momento de ejecutar acciones que refuercen los lazos institucionales, reencontrándose consigo mismo y con sus compañeros de trabajo. Se les hizo saber sobre el proyecto, mostraron interés y una de ellas se expresó diciendo: *“a ver si se logra porque así ya tenemos años y la*

realidad hay que aceptarla, porque eso es muy difícil, con la situación económica por la que estamos viviendo en la actualidad”.

Otros empleados al darse por enterados del proyecto de investigación manifestaron algunos comentarios, algunos con muestras de receptividad y optimismo, otros con aires de incredulidad considerándolo como algo poco probable, ya que es una organización del Estado y por la misma dinámica organizacional, aún interactuando en el mismo espacio, no les da tiempo de conversar entre sí sobre otra cosa que no sea de trabajo, por lo que suponen escasa o nula afinidad por parte de la empresa para el resultado que se espera con las ideas expresadas en el plan de acción.

Descripción del Proceso de Recopilación de la Información

El 02 de septiembre de 1987 el Congreso Nacional aprobó el decreto de creación de la Empresa de Aguas Regional del Centro EMPREDARSA que tendría a su cargo la operación y administración de las obras contempladas en el proyecto del Sistema Regional del Centro. Este nuevo concepto organizacional respondía a la decisión del gobierno nacional de descentralizar las actividades del Instituto Nacional de Obras Sanitarias (INOS), mediante la creación de unidades de prestación de servicios manejadas con criterio empresarial.

El 28 de Diciembre de 1990 se modifica la razón social de la empresa, denominándose C.A. HIDROLÓGICA DEL CENTRO, HIDROCENTRO, con la finalidad de operar los sistemas de abastecimiento de agua potable y recolección de aguas servidas en las poblaciones de los estados Aragua, Carabobo y Cojedes. Actualmente su estrategia está orientada hacia la rehabilitación de todas sus instalaciones, la descentralización, regionalización, autonomía, auto-financiamiento y reducir el agua no contabilizada.

Misión

Somos el ente del Estado responsable de la prestación integral del servicio de agua potable y saneamiento, y de la adecuación de la infraestructura con la participación activa de las comunidades, mejorando la calidad de vida de los habitantes de los estados Aragua, Carabobo y Cojedes.

Visión

Lograr la cobertura total del servicio de agua potable y saneamiento, contribuyendo con la calidad de vida de la población en general

Objetivos

La empresa C.A. HIDROLÓGICA DEL CENTRO (Hidrocentro) tendrá por objeto la administración, operación, mantenimiento ampliación y reconstrucción de los sistemas de distribución de agua potable y de los sistemas de recolección, tratamiento y disposición de aguas residuales en los estados Aragua, Carabobo y Cojedes. Igualmente, podrá ejecutar todo tipo de actividades conexas, relacionadas con el cumplimiento de su objeto social.

Valores

- Calidad y excelencia: búsqueda de la mejora continua, siendo reconocido como experto dentro de la organización.

- Honestidad e integridad: manejarse con sinceridad, verdad, veracidad, exactitud y de acuerdo a las creencias y valores de nuestra organización.

- Trabajo en equipo: cooperar y colaborar con otros hacia el logro de un fin común.
- Respeto: considerar a otros y sus ideas, sin dañar su dignidad.
- Compromiso: por ser siempre parte de la solución.
- Rentabilidad social: agregar valor al proceso de desarrollo social

Diagnóstico

En los estudios cualitativos se categorizan y codifican los datos para tener una descripción más completa de éstos, se resumen, se elimina la información irrelevante, también se realizan análisis cuantitativos elementales; finalmente, se trata de generar un mayor entendimiento del material analizado. Se utiliza la categorización para comenzar a revelar significados potenciales y desarrollar ideas; e ir comprendiendo lo que sucede con los datos. Las categorías permiten asignar significados comunes a la información compilada durante una investigación. Los códigos son etiquetas para identificar categorías, es decir, describen un segmento de texto, imagen, artefacto u otro material. Los códigos pueden ser palabras o números, lo que el investigador encuentre más fácil de recordar y de aplicar. Cuando consideramos que un segmento es relevante podemos extraerlo como unidad de análisis y agregarlo a una categoría, que posteriormente tendrá un código.

Conforme la investigadora revisa nuevos segmentos de información y vuelve a revisar los anteriores segmentos, continúa generando más categorías, códigos y consolidando los anteriores. En el caso de la presente investigación se transcribe el registro de las entrevistas realizadas a los tres informantes seleccionados, luego se insertan en el instrumento de análisis, asignándole a cada línea un código y extrayendo las categorías. Cada una de ellas, proviene de la información clave

aportada por los informantes, las cuales posteriormente son definidas. De acuerdo y en correspondencia con lo anteriormente señalado las entrevistas serán tratadas de acuerdo con el autor Leal (2012) y los filtros epistemológicos que reúnen las características de las entrevistas en profundidad.

FILTRO EPISTEMOLÓGICO N° 1

Cuadro 1

SUJETO DE ESTUDIO N° 1. SUPERVISORA

TEXTO	CÓDIGOS	PROPIEDADES
<p>ENT: Buenas tardes, aquí estamos listos para la entrevista, gracias por recibirnos</p> <p>INF: Buenas tardes amiga, adelante.</p> <p>ENT: la pregunta que le tengo es ¿Qué beneficios aportarán las acciones socialmente responsables al ser utilizadas como gestión estratégica dentro del entorno en el cual presta sus servicios y a los trabajadores de la empresa Hidrológica del Centro?</p> <p>INF: bueno primero que nada debemos saber sobre el termino responsabilidad social empresarial, el cual la responsabilidad <u>viene dada por el responder y dar cuentas</u>, en relación a lo social <u>vienen a ser las personas que conviven en un mismo espacio es decir la empresa</u>, aquí Hydrocentro, desde este ámbito te puedo decir que es difícil lograr beneficios, porque son beneficios para la empresa <u>dada por los trabajadores y su capacidad entender y comprender a la empresa como parte suya.</u></p>	<p>RSE</p> <p>RSE</p> <p>Beneficios</p> <p>Beneficios</p> <p>Trabajadores</p>	<p>Viene dada por el responder y dar cuentas</p> <p>Vienen a ser las personas que conviven en un mismo espacio es decir la empresa</p> <p>Dada por los trabajadores y su capacidad entender y comprender a la empresa como parte suya</p> <p>Están condicionados en la medida en que éstos derivan del tipo de organización y de la eficacia con la que se desarrolle el plan de RSE</p> <p>Existen pocos beneficios</p>

<p>ENT: Ok, ok, ok pero ¿podrías explicarte mejor que no estoy entendiendo?</p>		
<p>INF: Ok bueno quise decir que los beneficios de la responsabilidad social empresarial <u>están condicionados en la medida en que éstos derivan del tipo de organización y de la eficacia con la que se desarrolle el plan de RSE</u> en cada empresa en el caso nuestro es Hidrocentro, el cual <u>existen pocos beneficios</u> tanto para los trabajadores como para la empresa como tal y la sociedad, ya que se trata de mantener la competitividad <u>en el entorno y la empresa en sí no es competitiva ya que no tiene rivales en el mercado</u></p>	Competitividad	En el entorno y la empresa en sí no es competitiva ya que no tiene rivales en el mercado
<p>jajajajaja porque somos una empresa del Estado y por ello quizás no se ven beneficios, los trabajadores <u>están desmotivados</u>, las políticas de la empresa <u>ya están determinadas y no se pueden modificar así nada más.</u></p>	Trabajadores	Están desmotivados
<p>ENT: ok y ¿cuáles crees que son esos beneficios?</p>	Políticas empresariales	Ya están determinadas y no se pueden modificar así nada más.
<p>INF: bueno fijate dentro de los beneficios de la responsabilidad social empresarial tenemos <u>mejor capacidad de contratación y permanencia de los empleados</u> y si te pones a ver ahorita no hay contrataciones y los empleados</p>	Beneficios	Mejor capacidad de contratación y permanencia de los empleados
	Trabajadores	Ya tienen años laborando con nosotros
	Beneficios	Lealtad del consumidor
	Beneficios	Valoración de la imagen

<p>que aquí en Hidrocentro hay <u>ya tienen años laborando con nosotros</u>. Otro beneficio sería la mayor <u>lealtad del consumidor</u> y si te pones a ver los consumidores o clientes nuestros son fijos por lo tanto la lealtad es casi una obligación por parte de nosotros los trabajadores de Hidrocentro. Otro beneficio es la <u>valoración de la imagen</u> y si tu te fijas nuestra imagen en Hidrocentro está bastante deteriorada por las deficiencias en la prestación del servicio y muchas debilidades más que tenemos por falta de recursos y tu lo sabes. Y otra y más importante es <u>la sostenibilidad en el tiempo ya que esa si la tenemos porque somos una empresa del Estado</u> y por tanto aquí estamos.</p> <p>ENT: Ok bueno ¿qué opinión importante o resaltante aportarías para la responsabilidad social empresarial en Hidrocentro?</p> <p>INF: ok, bueno que te puedo decir, que Hidrocentro no sólo deben llevar a cabo actividades de responsabilidad social, sino que <u>deben comunicar eficazmente los logros obtenidos, utilizando para ello Internet</u>, lo que de alguna manera, hace que su presencia en la sociedad sea distinta. Desde allí</p>	<p>Beneficios</p> <p>Tecnología</p> <p>Tecnología</p> <p>Comunicación RSE</p>	<p>La sostenibilidad en el tiempo ya que esa si la tenemos porque somos una empresa del Estado</p> <p>Deben comunicar eficazmente los logros obtenidos, utilizando para ello Internet</p> <p>Haciendo uso de las redes sociales para propagar lo que hace o intenta hacer la empresa</p> <p>Va más allá de tener una imagen o página corporativa</p>
--	---	--

<p>puede radicar de forma directa la importancia y <u>haciendo uso de las redes sociales para propagar lo que hace o intenta hacer la empresa</u> dentro de su planificación y perspectivas a corto, mediano y largo plazo por eso la comunicación de la responsabilidad social <u>va más allá de tener una imagen o página corporativa</u>; también es imprescindible el uso de otras tecnologías como <u>blogs, imágenes, videos, animaciones y redes sociales que permitan la conectividad con el usuario</u> ello demostraría la seriedad con que trabajamos aquí así como la inversión de tiempo, esfuerzo y recursos, que aportamos como trabajadores de Hidrocentro aportando beneficios en la sociedad de forma notable.</p> <p>ENT: Gracias por tu tiempo, sinceridad y ética al responder la entrevista.</p> <p>INF: jajajajajaja, Gracias a ti.</p>	<p>Tecnología</p>	<p>Blogs, imágenes, videos, animaciones y redes sociales que permitan la conectividad con el usuario</p>
--	-------------------	--

Fuente: García (2018)

FILTRO EPISTEMOLÓGICO N° 2

Cuadro 2

SUJETO DE ESTUDIO N° 1

CÓDIGO	PROPIEDADES	CATEGORÍA
RSE	Viene dada por el responder y dar cuentas. Vienen a ser las personas que conviven en un mismo espacio es decir la empresa.	Stakeholders
Beneficios	Dada por los trabajadores y su capacidad entender y comprender a la empresa como parte suya. Están condicionados en la medida en que éstos derivan del tipo de organización y de la eficacia con la que se desarrolle el plan de RSE. Mejor capacidad de contratación y permanencia de los empleados. Lealtad del consumidor. Valoración de la imagen	RSE Empleados
Trabajadores	la sostenibilidad en el tiempo ya que esa si la tenemos porque somos una empresa del Estado Existen pocos beneficios. Están desmotivados. Ya tienen años laborando con nosotros.	Mercados Normas
Competitividad	En el entorno y la empresa en sí no es competitiva ya que no tiene rivales en el mercado.	

Políticas empresariales	Ya están determinadas y no se pueden modificar así nada más.	TIC's
Tecnología	Deben comunicar eficazmente los logros obtenidos, utilizando para ello Internet. Haciendo uso de las redes sociales para propagar lo que hace o intenta hacer la empresa. Blogs, imágenes, videos, animaciones y redes sociales que permitan la conectividad con el usuario.	Imagen Corporativa
Comunicación RSE	va más allá de tener una imagen o página corporativa	

Fuente: García (2018)

FILTRO EPISTEMOLÓGICO N° 3

Cuadro 3

SUJETO DE ESTUDIO N° 1

PROPIEDADES	CATEGORÍA	SIGNIFICADO
<p>Viene dada por el responder y dar cuentas. Vienen a ser las personas que conviven en un mismo espacio es decir la empresa.</p> <p>Dada por los trabajadores y su capacidad entender y comprender a la empresa como parte suya. Están condicionados en la medida en que éstos derivan del tipo de organización y de la eficacia con la que se desarrolle el plan de RSE. Mejor capacidad de contratación y permanencia de los empleados. Lealtad del consumidor. Valoración de la imagen</p> <p>La sostenibilidad en el tiempo ya que esa si la tenemos porque somos una empresa del Estado Existen pocos beneficios. Están desmotivados. Ya tienen años laborando con nosotros.</p>	<p>Stakeholders</p> <p>RSE</p> <p>Empleados</p>	<p>Freeman (1983). Se refiere sólo a aquellos grupos y/o individuos sobre los que la organización depende para su supervivencia, mientras que el amplio incluye además grupos y/o individuos que puedan afectar o que son afectados por el logro de los objetivos de la organización.</p> <p>Responsabilidad Social Empresarial según el Centro Mexicano para la filantropía (CEMEFI) (2012), es el compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa, tanto en lo interno como en lo externo, considerando las expectativas económicas, sociales y ambientales⁶ de todos sus participantes, demostrando respeto por la gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente, contribuyendo así a la construcción del bien común.</p> <p>Empleado: es la persona que se desempeña en un cargo determinado realizando tareas sobresalientes, desarrolladas en una oficina con cualidades intelectuales y la cual recibe</p>

<p>En el entorno y la empresa en sí no es competitiva ya que no tiene rivales en el mercado.</p>	<p>Mercados</p>	<p>un salario a cambio. Stanton, Etzel y Walker (2007), las personas u organizaciones con necesidades que satisfacer, dinero para gastar y voluntad de gastarlo.</p>
<p>Ya están determinadas y no se pueden modificar así nada más.</p>	<p>Normas</p>	<p>Diccionario Larousse (2012), Una norma es una regla que debe ser respetada y que permite ajustar ciertas conductas o actividades.</p>
<p>Deben comunicar eficazmente los logros obtenidos, utilizando para ello Internet. Haciendo uso de las redes sociales para propagar lo que hace o intenta hacer la empresa. Blogs, imágenes, videos, animaciones y redes sociales que permitan la conectividad con el usuario.</p>	<p>TIC's</p>	<p>Gil (2002), constituyen un conjunto de aplicaciones, sistemas, herramientas, técnicas y metodologías asociadas a la digitalización de señales analógicas, sonidos, textos e imágenes, manejables en tiempo real.</p>
<p>Va más allá de tener una imagen o página corporativa</p>	<p>Imagen Corporativa</p>	<p>Capriotti (2009), Es la representación mental que tienen los públicos interesados y la sociedad en general de una empresa, sus productos, directivos, métodos de gestión etc...</p>

Fuente: García (2018)

FILTRO EPISTEMOLÓGICO N° 4

Cuadro 4

SUJETO DE ESTUDIO N° 1

CATEGORÍA	SIGNIFICADO	INTERPRETACIÓN
Stakeholders	Freeman (1983), se refiere sólo a aquellos grupos y/o individuos sobre los que la organización depende para su supervivencia, mientras que el amplio incluye además grupos y/o individuos que puedan afectar o que son afectados por el logro de los objetivos de la organización.	De acuerdo con el autor se interpreta que un stakeholders son los trabajadores o grupos de empleados de los cuales depende la empresa para subsistir.
RSE	Responsabilidad Social Empresarial según CEMEFI (2012), es el compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa, tanto en lo interno como en lo externo, considerando las expectativas económicas, sociales y ambientales de todos sus participantes, demostrando respeto por la gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente, contribuyendo así a la construcción del bien común.	A mi entender son los compromisos adquiridos por parte de la empresa tanto internamente como externamente hacia los trabajadores que laboran en ella.
Empleados	Empleado: Es la persona que se desempeña en un cargo determinado realizando tareas sobresalientes, desarrolladas en una oficina con cualidades intelectuales y la cual recibe un salario a cambio.	Persona que trabaja en una empresa devengando un salario.
Mercados	Stanton, Etzel y Walker (2007), las personas u organizaciones con necesidades que satisfacer, dinero para gastar y voluntad de gastarlo.	Empresas que buscar satisfacer las necesidades de las personas.

Normas	Diccionario Larouse (2012), Una norma es una regla que debe ser respetada y que permite ajustar ciertas conductas o actividades.	Son las reglas por las cuales se rige la empresa.
TIC's	Gil (2002), constituyen un conjunto de aplicaciones, sistemas, herramientas, técnicas y metodologías asociadas a la digitalización de señales analógicas, sonidos, textos e imágenes, manejables en tiempo real.	Son las aplicaciones de las que se vale la empresa para fomentar los logros de la misma.
Imagen Corporativa	Capriotti (2009), Es la representación mental que tienen los públicos interesados y la sociedad en general de una empresa, sus productos, directivos, métodos de gestión etc...	Es la que se transmite dentro y fuera para que las personas visualicen su gestión.

Fuente: García (2018)

FILTRO EPISTEMOLÓGICO N° 1

Cuadro 5

SUJETO DE ESTUDIO N° 2. ADMINISTRADORA

DESCRIPCIÓN PROTOCOLAR	CÓDIGOS	PROPIEDADES
<p>ENT: Buenos tardes.</p> <p>INF: Buenas tardes, para que soy buena.</p> <p>ENT: jajajajajaja, gracias, la pregunta es: ¿Qué beneficios aportarán las acciones socialmente responsables al ser utilizadas como gestión estratégica dentro del entorno en el cual presta sus servicios y a los trabajadores de la empresa Hidrológica del Centro?</p> <p>INF: Bueno de acuerdo con los conocimientos que tengo en cuanto a los beneficios que logra una empresa al <u>implementar acciones de responsabilidad social empresarial son la ventaja en la competitividad</u>. Otra es la <u>reputación de la empresa</u>, otra es la mejor capacidad para atraer y retener a trabajadores miembros de la empresa, clientes o usuarios. Otra sería <u>mantenimiento de la motivación, compromiso, y productividad de los empleados</u>. Otra es la <u>mejor percepción de los inversionistas, propietarios, donantes y comunidad financiera</u>, otra es la <u>relación con empresas, gobiernos, medios de comunicación, proveedores, organizaciones pares, clientes y la comunidad donde la empresa</u></p>	<p>Beneficios</p> <p>RSE</p> <p>Beneficios</p> <p>Beneficios</p> <p>Beneficios</p> <p>Beneficios</p> <p>Beneficios</p> <p>Beneficios</p> <p>Empresa Hidrocentro</p>	<p>Implementar acciones de responsabilidad social empresarial</p> <p>Es una ventaja en la competitividad</p> <p>Reputación de la empresa</p> <p>Mantenimiento de la motivación, compromiso, y productividad de los empleados</p> <p>Mejor percepción de los inversionistas, propietarios, donantes y comunidad financiera</p> <p>Relación con empresas, gobiernos, medios de comunicación, proveedores, organizaciones pares, clientes y la comunidad donde la empresa</p> <p>Empresa manejada, dirigida y establecida por el Estado venezolano</p>

<p>opera. De todos los beneficios que te he mencionado anteriormente, te darás cuenta que es difícil la aplicación de todos aquí en Hidrocentro por ser una <u>empresa manejada, dirigida y establecida por el Estado venezolano</u> y es la que toma las decisiones <u>desde la parte central y determina los lineamientos y políticas que también están establecidas</u> y que no podemos modificar y que, muchas veces <u>somos víctimas de las malas praxis ejercidas por nuestros superiores ya que asumimos el papel y responsabilidad como encargadas de una oficina y los insultos los llevamos nosotras</u> jajajajajaja</p> <p>ENT: ok amiga bueno, dime ¿cuál es la importancia y los beneficios de la responsabilidad social empresarial bajo tu óptica?</p> <p>INF: que te puedo decir, si <u>hay beneficios y mucha importancia a nivel interno de una empresa provoca una menor rotación del personal</u>, lo que se traduce en generar <u>menos costos en contratación de personal, formación y los costos asociados</u>, también se puede lograr contar con <u>trabajadores colaboradores comprometidos y empáticos</u> dentro de los que nos permita la sociedad, así tendremos <u>una empresa más humanas que se preocupan por el desarrollo de las personas y comunidades, que</u></p>	<p>Toma de decisiones</p> <p>Trabajadores</p> <p>Interno</p> <p>RSE</p> <p>Stakeholders</p> <p>Trabajadores</p>	<p>Desde la parte central y determina los lineamientos y políticas que también están establecidas</p> <p>Somos víctimas de las malas praxis ejercidas por nuestros superiores ya que asumimos el papel y responsabilidad como encargadas de una oficina y los insultos los llevamos nosotras</p> <p>Hay beneficios y mucha importancia</p> <p>Provoca una menor rotación del personal</p> <p>Menos costos en contratación de personal, formación y los costos asociados, también se puede lograr contar con trabajadores colaboradores comprometidos y empáticos</p> <p>Una empresa más humana que se preocupa por el desarrollo de las personas y comunidades, que sea transparentes y consciente de su impacto</p>
--	---	--

<p><u>son transparentes y conscientes de su impacto y trabajar por vivir más en consonancia con su entorno pero para que todo eso se dé hay que practicarla.</u></p> <p>ENT: Disculpa ¿cómo es eso de practicarla?</p> <p>INF: practicarla en el sentido de <u>agregar valor en la empresa, la cual puede valerse de ese potencial, la credibilidad sería otro punto a favor en nuestra Hidrocentro</u> para que sea una empresa <u>socialmente responsable</u>, y aunque la responsabilidad social empresarial <u>aporta gastos, estos deben ser considerados como una inversión, ya que estas estrategias deben afectar directa o indirectamente en una mayor rentabilidad para la empresa y su mayor crecimiento.</u></p> <p>ENT: que interesante todo lo que me dijiste. Gracias.</p> <p>INF: jajajajaja gracias a ti, espero me hayas entendido.</p>	Trabajadores	Vivir más en consonancia con su entorno pero para que todo eso se dé hay que practicarla
	RSE	<p>Agregar valor en la empresa, la cual puede valerse de ese potencial, la credibilidad sería otro punto a favor en nuestra Hidrocentro</p> <p>Socialmente responsable.</p>
	Empresa	
	Stakeholders	<p>Aporta gastos, estos deben ser considerados como una inversión, ya que estas estrategias deben afectar directa o indirectamente en una mayor rentabilidad para la empresa y su mayor crecimiento</p>

Fuente: García (2018)

FILTRO EPISTEMOLÓGICO N° 2

Cuadro 6

SUJETO DE ESTUDIO N° 2

CÓDIGO	PROPIEDADES	CATEGORÍA
Beneficios	<p>Implementar acciones de responsabilidad social empresarial. Reputación de la empresa. Mantenimiento de la motivación, compromiso, y productividad de los empleados. Mejor percepción de los inversionistas, propietarios, donantes y comunidad financiera. Relación con empresas, gobiernos, medios de comunicación, proveedores, organizaciones pares, clientes y la comunidad donde la empresa.</p>	RSE
RSE	<p>Son la ventaja en la competitividad. Provoca una menor rotación del personal. Agregar valor en la empresa, la cual puede valerse de ese potencial, la credibilidad sería otro punto a favor en nuestra Hydrocentro.</p>	Stakeholders
Empresa Hydrocentro	<p>Empresa manejada, dirigida y establecida por el Estado venezolano.</p>	Organización
Toma de decisiones	<p>Desde la parte central y determina los lineamientos y políticas que también están establecidas.</p>	Gobierno Central

Trabajadores	<p>Somos víctimas de las malas praxis ejercidas por nuestros superiores ya que asumimos el papel y responsabilidad como encargadas de una oficina y los insultos los llevamos nosotras.</p> <p>Una empresa más humana que se preocupan por el desarrollo de las personas y comunidades, que son transparentes y conscientes de su impacto.</p> <p>Vivir más en consonancia con su entorno pero para que todo eso se dé hay que practicarla.</p>	Empleados
Interno	Hay beneficios y mucha importancia.	Control
Stakeholders	<p>Menos costos en contratación de personal, formación y los costos asociados, también se puede lograr contar con trabajadores colaboradores comprometidos y empáticos.</p> <p>Aporta gastos, estos deben ser considerados como una inversión, ya que estas estrategias deben afectar directa o indirectamente en una mayor rentabilidad para la empresa y su mayor crecimiento.</p>	Acciones conjuntas
Empresa	Socialmente responsable.	Institución

Fuente: García (2018)

<p>Empresa manejada, dirigida y establecida por el Estado venezolano.</p> <p>Desde la parte central y determina los lineamientos y políticas que también están establecidas.</p> <p>Somos víctimas de las malas praxis ejercidas por nuestros superiores ya que asumimos el papel y responsabilidad como encargadas de una oficina y los insultos los llevamos nosotras.</p> <p>Una empresa más humana que se preocupan por el desarrollo de las personas y comunidades, que son transparentes y conscientes de su impacto.</p> <p>Vivir más en consonancia con su entorno pero para que todo eso se dé hay que practicarla.</p>	<p>Organización</p> <p>Gobierno Central</p> <p>Empleados</p>	<p>uno desea sus expectativas para estar satisfecho (como un incentivo).</p> <p>Andrade (2005), la organización es la acción y el efecto de articular, disponer y hacer operativos un conjunto de medios, factores o elementos para la consecución de un fin concreto.</p> <p>López (2001), es el principal pilar del Estado, la autoridad que dirige, controla y administra sus instituciones, la cual consiste en la conducción política general o ejercicio del poder ejecutivo del Estado.</p> <p>Según la LOTTT (2012) es toda persona natural que preste servicios personales en el proceso social de trabajo bajo dependencia de otra persona natural o jurídica. La prestación de su servicio debe ser remunerado.</p>
--	--	--

<p>Hay beneficios y mucha importancia.</p> <p>Menos costos en contratación de personal, formación y los costos asociados, también se puede lograr contar con trabajadores colaboradores comprometidos y empáticos.</p> <p>Aporta gastos, estos deben ser considerados como una inversión, ya que estas estrategias deben afectar directa o indirectamente en una mayor rentabilidad para la empresa y su mayor crecimiento.</p> <p>Socialmente responsable.</p>	<p>Control</p> <p>Acciones conjuntas</p> <p>Institución</p>	<p>Para Robbins y Coulter (1996) el control puede definirse como el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa.</p> <p>Duran (2011), Es indivisible, es decir, que cuando una única acción pertenece a varias personas éstas deberán designar un representante común.</p> <p>Aoki (2001), son el tipo de estructuras que más importan en la esfera social: ellas constituyen el tejido de la vida social.</p>
---	---	--

Fuente: García (2018)

FILTRO EPISTEMOLÓGICO N° 1
SUJETO DE ESTUDIO N° 3. JEFE DE GESTION

Cuadro 8

TEXTO	CÓDIGOS	PROPIEDADES
<p>ENT: Buenos días, gracias por aceptar que te realizara la entrevista jajajajaja, deja el miedo que nadie va a saber que eres tu jajajajaja, la pregunta es: ¿ Qué beneficios aportarán las acciones socialmente responsables al ser utilizadas como gestión estratégica dentro del entorno en el cual presta sus servicios y a los trabajadores de la empresa Hidrológica del Centro?</p> <p>INF: jajajajajajajaja, para nada de miedos, ¿me puedes repetir la pregunta por favor?</p> <p>ENT: jajajajajajaja ¿Qué beneficios aportarán las acciones socialmente responsables al ser utilizadas como gestión estratégica dentro del entorno en el cual presta sus servicios y a los trabajadores de la empresa Hidrológica del Centro?</p> <p>INF: bueno considero que la responsabilidad social empresarial <u>hace parte activa de la empresa</u>, y es el concepto que por naturaleza <u>se convierte en la razón o componente fundamental del día a día de nosotros</u>, sin esta concepción la empresa o sea Hidrocentro, <u>pondría en riesgo su existencia</u></p>	<p style="text-align: center;">RSE</p> <p style="text-align: center;">Trabajadores</p> <p style="text-align: center;">Empresa</p> <p style="text-align: center;">RSE</p> <p style="text-align: center;">RSE</p> <p style="text-align: center;">Stakeholders</p>	<p style="text-align: center;">hace parte activa de la empresa.</p> <p style="text-align: center;">se convierte en la razón o componente fundamental del día a día de nosotros</p> <p style="text-align: center;">pondría en riesgo su existencia aun siendo una institución del Estado</p> <p style="text-align: center;">generar un cambio en la concepción del trabajador que permita tener en cuenta sus capacidades, habilidades y el espíritu creativo, cualidades y habilidades</p> <p style="text-align: center;">herramientas que pueden potenciar el éxito de las empresas en conjunto</p> <p style="text-align: center;">un crecimiento sólido del sector al que pertenecemos, mejorando.</p>

<p>aun siendo una institución del Estado ya que es un elemento importante en las organizaciones actuales, buscando así <u>generar un cambio en la concepción del trabajador que permita tener en cuenta sus capacidades, habilidades y el espíritu creativo, cualidades y habilidades</u>, que hoy por hoy, son <u>herramientas que pueden potenciar el éxito de las empresas en conjunto</u> con las decisiones acertadas de los directivos y/o de la alta gerencia.</p> <p>INF: ok amiga ¿puedes explicarlo mejor por favor?</p> <p>ENT: ok te quiero decir que se pretende día tras día <u>un crecimiento sólido del sector al que pertenecemos, mejorando cada día el servicio y los trabajadores en el desarrollo de un ambiente y entorno permeado, mediado aun enfrentando múltiples diferencias dentro de Hidrocentro que tu misma conoces sin embargo y por esta razón, no existe y difícilmente puede concebirse una empresa como Hidrocentro</u>, que no haya sido creada, estructurada, y potenciada para alcanzar el éxito; muestra de ello es la <u>búsqueda constante para generar en cada proceso las herramientas necesarias para avanzar</u> sin temor con los</p>	<p>Empresa Hidrocentro</p> <p>Stakeholders</p> <p>RSE</p> <p>Stakeholders</p>	<p>no existe y difícilmente puede concebirse una empresa como Hidrocentro</p> <p>búsqueda constante para generar en cada proceso las herramientas necesarias para avanzar</p> <p>no radicará, solamente, en satisfacer los intereses individualistas de los de arriba, sino estar en equilibrio con los stakeholders</p> <p>grupo de individuos que pueden afectar o ser afectados por el logro de los objetivos de una organización</p>
--	---	--

<p>demás entes que ferozmente intervienen.</p> <p>ENT: Ok amiga y ¿que consideras importante para ti según tu perspectiva?</p> <p>INF: bueno la importancia de la responsabilidad social empresarial <u>no radicará, solamente, en satisfacer los intereses individualistas de los de arriba, sino estar en equilibrio con los stakeholders.....</u></p> <p>ENT: aja aja para para para, dijiste la palabra mágica jajajajaja ¿explícame que es un stakeholders?</p> <p>INF: jajajajajajajaja viene a ser un individuo o <u>grupo de individuos que pueden afectar o ser afectados por el logro de los objetivos de una organización,</u> o sea, es decir, lo que ésta debe <u>buscar es brindar un equilibrio social, disminuir los daños causados a los distintos trabajadores o individuos</u> que de una forma u otra tienen un interés particular con la empresa y favorecerlos de modo que éstos puedan crecer dentro de Hidrocentro y obtener beneficios.</p> <p>ENT: y ¿Cómo es eso?</p> <p>INF: Por ejemplo hay trabajadores que ingresaron como obreros pero al mismo tiempo ese trabajador <u>se fue</u></p>	<p>RSE</p> <p>Trabajador</p> <p>Beneficios</p>	<p>buscar es brindar un equilibrio social, disminuir los daños causados a los distintos trabajadores o individuos</p> <p>se fue formando externamente o sea estudió, se capacitó y la empresa como siempre hace una revisión de los expedientes</p> <p>las acciones desarrolladas por Hidrocentro o la empresa en cuestión permitiendo el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad, los empleados, clientes, en general, de sus grupos de interés</p>
---	--	---

<p><u>formando externamente o sea estudió, se capacitó y la empresa como siempre hace una revisión de los expedientes</u> ve la situación de ese trabajador y deciden ascenderlo de puesto de cargo, equis pues y escala posiciones dentro de Hidrocentro incluso podría llegar a gerente porque la gente envejece, se jubila y bueno hay que reemplazarlo y que más que con las mismas personas que tienen en su entorno.</p> <p>ENT: Si eso me consta y de los beneficios de la responsabilidad social empresarial ¿qué me puedes decir amiga?</p> <p>INF: ok amiga de los beneficios te puedo decir que éstos se conciben como <u>las acciones desarrolladas por Hidrocentro o la empresa en cuestión permitiendo el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad, los empleados, clientes, en general, de sus grupos de interés, acuérdate de lo que te expliqué antes de los stakeholders, porque todos esos beneficiarios guardan una estrecha relación con el clima laboral ya que a partir de un ambiente sano, digno y armónico le genera al empleado un mayor compromiso por cumplir con sus obligaciones, llevar a cabo una labor</u></p>	<p>Clima laboral</p> <p>Trabajador</p> <p>Trabajador</p>	<p>guardan una estrecha relación con el clima laboral</p> <p>un ambiente sano, digno y armónico le genera al empleado un mayor compromiso</p> <p>una labor agradable y tener un alto grado de pertenencia por su empresa, mejoramiento en la calidad de vida, el cual comprende aspectos como la educación, salud, vivienda</p>
--	--	---

FILTRO EPISTEMOLÓGICO N° 2
SUJETO DE ESTUDIO N° 3

Cuadro 9

CÓDIGO	PROPIEDADES	CATEGORÍA
RSE	<p>Hace parte activa de la empresa. Generar un cambio en la concepción del trabajador que permita tener en cuenta sus capacidades, habilidades y el espíritu creativo, cualidades y habilidades. Búsqueda constante para generar en cada proceso las herramientas necesarias para avanzar.</p>	Stakeholders
Trabajadores	<p>Grupo de individuos que pueden afectar o ser afectados por el logro de los objetivos de una organización.</p>	Empleados
Empresa	<p>Herramientas que pueden potenciar el éxito de las empresas en conjunto. Buscar es brindar un equilibrio social, disminuir los daños causados a los distintos trabajadores o individuos.</p>	Organización
Stakeholders	<p>Se convierte en la razón o componente fundamental del día a día de nosotros.</p>	Acciones conjuntas

<p>Empresa Hidrocentro</p>	<p>Pondría en riesgo su existencia aun siendo una institución del Estado. No existe y difícilmente puede concebirse una empresa como Hidrocentro. No radicará, solamente, en satisfacer los intereses individualistas de los de arriba, sino estar en equilibrio con los stakeholders.</p> <p>Un crecimiento sólido del sector al que pertenecemos, mejorando.</p>	<p>Institución del Estado</p>
<p>Beneficios</p>	<p>Se fue formando externamente o sea estudió, se capacitó y la empresa como siempre hace una revisión de los expedientes. Guardan una estrecha relación con el clima laboral. Las acciones desarrolladas por Hidrocentro o la empresa en cuestión permitiendo el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad, los empleados, clientes, en general, de sus grupos de interés. Beneficios económicos Son las políticas, normas y demás acciones que realiza la empresa en pro de la preservación y cuidado del ambiente, no sólo por cumplimiento legal sino también por su actuar voluntario.</p>	<p>RSE</p>
<p>Clima laboral</p>	<p>Una labor agradable y tener un alto grado de pertenencia por su empresa, mejoramiento en la calidad de vida, el cual comprende aspectos como la educación, salud, vivienda.</p>	<p>Ambiente organizacional</p>

Fuente: García (2018)

**FILTRO EPISTEMOLÓGICO N° 3
SUJETO DE ESTUDIO N° 3**

Cuadro 10

PROPIEDADES	CATEGORÍA	SIGNIFICADO
<p>Hace parte activa de la empresa. Generar un cambio en la concepción del trabajador que permita tener en cuenta sus capacidades, habilidades y el espíritu creativo, cualidades y habilidades. Búsqueda constante para generar en cada proceso las herramientas necesarias para avanzar. Grupo de individuos que pueden afectar o ser afectados por el logro de los objetivos de una organización.</p>	<p align="center">Stakeholders</p>	<p>Freeman y Moutchnik (2013), hace referencia a una persona, organización o empresa que tiene interés en una empresa u organización dada.</p>
<p>Herramientas que pueden potenciar el éxito de las empresas en conjunto. Buscar es brindar un equilibrio social, disminuir los daños causados a los distintos trabajadores o individuos.</p>	<p align="center">Empleados</p>	<p>Según Bayo y Merino (2002) son uno de los activos más importantes de una empresa, así como uno de los factores más determinantes en su progreso.</p>
<p>Se convierte en la razón o componente fundamental del día a día de nosotros.</p>	<p align="center">Organización</p>	<p>Según León (1985) una organización es en el sentido más amplio, es un acuerdo entre personas, para cooperar en el desarrollo de alguna actividad.</p>

<p>Pondría en riesgo su existencia aun siendo una institución del Estado.</p> <p>No existe y difícilmente puede concebirse una empresa como Hidrocentro.</p> <p>No radicará, solamente, en satisfacer los intereses individualistas de los de arriba, sino estar en equilibrio con los stakeholders.</p> <p>Un crecimiento sólido del sector al que pertenecemos, mejorando.</p> <p>Se fue formando externamente o sea estudió, se capacitó y la empresa como siempre hace una revisión de los expedientes. Guardan una estrecha relación con el clima laboral.</p> <p>Las acciones desarrolladas por Hidrocentro o la empresa en cuestión permitiendo el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad, los empleados, clientes, en general, de sus grupos de interés.</p> <p>Beneficios económicos</p> <p>Son las políticas, normas y demás acciones que realiza la empresa en pro de la preservación y cuidado del ambiente, no sólo por cumplimiento legal sino también por su actuar voluntario.</p>	<p>Acciones conjuntas</p> <p>Institución del Estado</p> <p>RSE</p>	<p>Chiavenato (1994) señala que constituyen los medios por los cuales las organizaciones localizan, entran en contacto e influyen en los clientes. Comprenden todas las actividades de investigación y análisis de mercados, sistema de ventas, promoción, precios y otros.</p> <p>Según Pallares, Romero y Herrera (2005) Es un sistema dentro del cual una persona o grupo de personas desarrollan un conjunto de actividades encaminadas a la producción y/o distribución de bienes y/o servicios, enmarcados en un objeto social determinado.</p> <p>Porter y Kramer (2006) abarca desde la infraestructura corporativo - financiera, el manejo de los recursos humanos, el desarrollo tecnológico y las adquisiciones, hasta la logística interna, externa, la operación, las ventas</p>
--	--	---

<p>Una labor agradable y tener un alto grado de pertenencia por su empresa, mejoramiento en la calidad de vida, el cual comprende aspectos como la educación, salud, vivienda.</p>	<p>Ambiente organizacional</p>	<p>y publicidad, y el servicio posventa), desechando cualquier intento por reducir los costos a corto plazo, uno de los errores más comunes del capitalismo actual.</p> <p>Chiavenato (1992), constituye el medio interno de una organización, la atmósfera psicológica característica que existe en cada organización.</p>
--	--------------------------------	---

Fuente: García (2018)

FILTRO EPISTEMOLÓGICO N° 4

Cuadro 11

SUJETO DE ESTUDIO N° 3

CATEGORÍA	SIGNIFICADO	INTERPRETACIÓN
Stakeholders	Freeman y Moutchnik (2013), hace referencia a una persona, organización o empresa que tiene interés en una empresa u organización dada.	Viene a ser el interés que posee la empresa hacia sus empleados o grupo de trabajadores.
Empleados	Según Bayo y Merino (2002) son uno de los activos más importantes de una empresa, así como uno de los factores más determinantes en su progreso.	Es un individuo que cobra un dinero por prestar sus servicios de acuerdo con sus conocimientos.
Organización	Según León (1985) una organización es en el sentido más amplio, es un acuerdo entre personas, para cooperar en el desarrollo de alguna actividad.	Institución constituido por una o varias personas con fines de lucro.
Acciones conjuntas	Chiavenato (1994) señala que constituyen los medios por los cuales las organizaciones localizan, entran en contacto e influyen en los clientes. Comprenden todas las actividades de investigación y análisis de mercados, sistema de ventas, promoción, precios y otros.	actividades que se realizan en un sitio junto a varias personas.
Institución del Estado	Según Pallares, Romero y Herrera (2005) Es un sistema dentro del cual una persona o grupo de personas desarrollan un conjunto de actividades encaminadas a la producción y/o distribución de bienes y/o servicios, enmarcados en un objeto social determinado.	Aquellas que se rigen por el gobierno y son administradas por el Estado.

<p>RSE</p>	<p>Porter y Kramer (2006) abarca desde la infraestructura corporativo - financiera, el manejo de los recursos humanos, el desarrollo tecnológico y las adquisiciones, hasta la logística interna, externa, la operación, las ventas y publicidad, y el servicio posventa), desechando cualquier intento por reducir los costos a corto plazo, uno de los errores más comunes del capitalismo actual.</p>	<p>Viene a ser la utilización del recurso humano que posee la empresa para ejercer ciertas funciones dentro de la misma.</p>
<p>Ambiente organizacional</p>	<p>Chiavenato (1992), constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización.</p>	<p>Viene a ser el entorno donde se labora dentro de la empresa.</p>

Fuente: García (2018)

Cuadro 12

TRIANGULACIONES DE FUENTES

CATEGORÍA: Responsabilidad Social Empresarial		
INTERPRETACIÓN		
INFORMANTE 1	INFORMANTE 2	INFORMANTE 3
<p>Dada por los trabajadores y su capacidad de entender y comprender a la empresa como parte suya.</p> <p>Están condicionados en la medida en que éstos derivan del tipo de organización y de la eficacia con la que se desarrolle el plan de RSE.</p> <p>Mejor capacidad de contratación y permanencia de los empleados.</p> <p>Lealtad del consumidor.</p> <p>Valoración de la imagen</p>	<p>Implementar acciones de responsabilidad social empresarial.</p> <p>Reputación de la empresa.</p> <p>Mantenimiento de la motivación, compromiso, y productividad de los empleados.</p> <p>Mejor percepción de los inversionistas, propietarios, donantes y comunidad financiera.</p> <p>Relación con empresas, gobiernos, medios de comunicación, proveedores, organizaciones, clientes y la comunidad donde la empresa opera.</p>	<p>Se fue formando externamente o sea estudió, se capacitó y la empresa como siempre hace una revisión de los expedientes.</p> <p>Guardan una estrecha relación con el clima laboral.</p> <p>Las acciones desarrolladas por Hidrocentro o la empresa en cuestión permitiendo el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad, los empleados, clientes, en general, de sus grupos de interés.</p> <p>Beneficios económicos.</p> <p>Son las políticas, normas y demás acciones que realiza la empresa en pro de la preservación y cuidado del ambiente, no sólo por cumplimiento legal sino también por su actuar voluntario.</p>
<p>INTERPRETACIÓN GENERAL:</p> <p>Como interpretación de lo que abarca la responsabilidad social empresarial se puede acotar que ésta engloba un conjunto de acciones llevadas a cabo con la finalidad de generar repercusiones positivas principalmente en sus trabajadores y en la sociedad, considerando aspectos sociales, económicos, familiares entre otros, partiendo del respeto a las condiciones dignas del trabajo, la ética y reconociendo los intereses de los diferentes grupos con los que se relaciona. La responsabilidad social empresarial muestra un compromiso real con los “stakeholders” en concordancia con los objetivos económicos y sociales en beneficio de todos los partícipes de la empresa.</p>		

Fuente: García (2018)

Cuadro 13

TRIANGULACIONES DE FUENTES

CATEGORÍA: Stakeholders		
INTERPRETACIÓN		
INFORMANTE 1	INFORMANTE 2	INFORMANTE 3
Viene dada por el responder y dar cuentas. Vienen a ser las personas que conviven en un mismo espacio es decir la empresa.	Son la ventaja en la competitividad. Provoca una menor rotación del personal. Agregar valor en la empresa, la cual puede valerse de ese potencial, la credibilidad sería otro punto a favor en nuestra Hidrocentro.	Hace parte activa de la empresa. Generar un cambio en la concepción del trabajador que permita tener en cuenta sus capacidades, habilidades y el espíritu creativo, cualidades y habilidades. Búsqueda constante para generar en cada proceso las herramientas necesarias para avanzar. Grupo de individuos que pueden afectar o ser afectados por el logro de los objetivos de una organización.
<p>INTERPRETACIÓN GENERAL: Convergiendo los diferentes puntos de vista, se puede interpretar que los “stakeholders” son de importancia vital para la existencia de una organización. Concretamente la gerencia debe generar estrategias corporativas socialmente responsables que contemple a estos actores, otorgarles el valor que se merecen es trascendental para poder alcanzar el propósito corporativo. El propósito es formular y poner en marcha decisiones que satisfagan a todos o a la mayor parte del grupo de interesados.</p>		

Fuente: García (2018)

Cuadro 14

TRIANGULACIONES DE FUENTES

CATEGORÍA: Empleados		
INTERPRETACIÓN		
INFORMANTE 1	INFORMANTE 2	INFORMANTE 3
<p>La sostenibilidad en el tiempo, ya que esa sí la tenemos porque somos una empresa del Estado Existen pocos beneficios. Están desmotivados. Ya tienen años laborando con nosotros.</p>	<p>Somos víctimas de las malas praxis ejercidas por nuestros superiores ya que asumimos el papel y responsabilidad como encargadas de una oficina y los insultos los llevamos nosotras. Una empresa más humana que se preocupan por el desarrollo de las personas y comunidades, que son transparentes y conscientes de su impacto. Vivir más en consonancia con su entorno pero para que todo eso se dé hay que practicarla.</p>	<p>Herramientas que pueden potenciar el éxito de las empresas en conjunto. Buscar es brindar un equilibrio social, disminuir los daños causados a los distintos trabajadores o individuos.</p>
<p>INTERPRETACIÓN GENERAL: Sí se corresponden con las exigencias del puesto y la potencialidad requerida, es decir, tienen que mucho que ofrecer a la organización. Es importante conocer el coste y la productividad de los recursos humanos.</p>		

Fuente: García (2018)

CAPÍTULO V

PLAN DE ACCIÓN Y EJECUCIÓN

Plan de Acción

La investigadora ha diseñado una hoja de ruta a seguir, la misma se desarrolló a través de un plan de acción, que permitió el desenvolvimiento e implementación de diversas iniciativas planificadas y que serán de gran utilidad para alcanzar los objetivos formulados cuyas actividades abordaron inmediatamente las acciones a seguir, con qué recursos se contó y cuales fueron necesarios para completar las mismas, en qué fecha se implementó y por supuesto quienes asumieron la responsabilidad para su ejecución.

En tal sentido, la investigadora ha planificado una serie de acciones que conllevaron a recorrer el camino para el empleo de la teoría motivacional de las expectativas para la promoción de cambios actitudinales en las personas encargadas de gestionar la Responsabilidad Social Empresarial en la C.A. Hidrológica del Centro (Hidrocentro), de Puerto Cabello, del estado Carabobo, existiendo una corresponsabilidad entre la empresa Hidrocentro, los trabajadores y la comunidad.

Justificación y fundamentación del plan

Después de un exhaustivo y profundo diagnóstico el mismo ha arrojado dos elementos importantes: una de ellas las debilidades del fenómeno social y la otra los cambios actitudinales de los trabajadores, esto conllevó a que una de las causas que originaron la investigación parte de las necesidades personales que presentan los mismos, lo cual ha traído como consecuencia la desmotivación, la falta de compromiso y la no corresponsabilidad para participar en actividades planificadas.

De allí surge la necesidad de realizar un plan de acción en conjunto con los trabajadores de la empresa Hidrocentro, Puerto Cabello, donde se plantean varios objetivos con el fin de lograr la meta de generar cambios actitudinales en las personas encargadas de la gestión de la RSE, permitiendo un mejor clima organizacional y un óptimo desempeño laboral, tomando en consideración sus necesidades personales.

Sin embargo es necesario desarrollar acciones con matiz orientador que permita la interacción en el tiempo para realizar espacios de conversación y reflexión con los trabajadores, siendo corresponsables para alcanzar el éxito esperado, en las mejores condiciones para su relación laboral, interpersonal, social y ambiental. Estas acciones han de incrementar el nivel de integración de los trabajadores, ya que despertó su conciencia a la acción y al trabajo en equipo para un beneficio en común.

En la actualidad, es evidente que la RSE en una institución establecida, a medida que se fortalece, media entre el individuo y la sociedad, integrándose en caminos de doble sentido: La integridad de un individuo, según lo planteado por Minuchin (1999: 79) está relacionada con “Las actividades que realiza la familia, las relaciones sociales que establece en la ejecución de esas actividades y en segundo nivel de análisis, comprende los aportes (o efectos) de que ellos resultan para las personas y para la sociedad”.

Desde este punto de vista social, se habla de las relaciones interpersonales, de actividades, de aportes o efectos que se dan a través del proceso de socialización con los trabajadores. En este sentido Minuchin (1999:82) habla de dos factores: “Uno es interno, enmarcado en la protección psico-social de cada uno de sus miembros, y el otro se encuadra desde el punto de vista externo, la acomodación a una cultura y la transmisión de esa cultura”; en función de esto se puede hablar a la relación que tiene con los objetivos.

Objetivos del plan de acción

Objetivo general:

Concientizar a los trabajadores sobre la importancia de la RSE en el proceso de cambios actitudinales, permitiendo la posibilidad de ser proactivos en beneficio de todos los trabajadores y de la empresa como un todo.

Objetivos específicos:

- Establecer un proceso comunicativo e informativo para sensibilizar a los trabajadores, a través de medios comunicacionales que sean continuos y permanentes, permitiendo una interacción fluida en actividades de manera corresponsable.

- Implementar métodos y acciones para el acompañamiento de los trabajadores en acciones que enriquezca el ambiente motivacional dentro de la empresa.

- Implementar actividades que involucren aspectos de la RSE fomentando la motivación a través de la ambientación y mantenimiento de los espacios, siempre orientados hacia el conservacionismo ambiental, como estandarte de la empresa.

- Impulsar el desarrollo socio-cultural hacia los trabajadores y el entorno en la construcción efectiva de buenas relaciones interpersonales y sociales.

Acción específica 1

Nombre de la actividad: Charla de sensibilización.

Propósito: sensibilizar a los trabajadores a través de una charla sobre la RSE para crear conciencia y fomentar el trabajo en conjunto.

Recursos: para ejecutar esta actividad se contó con el apoyo de recursos materiales, encontrándose entre esos recursos los siguientes: pizarra acrílica, marcadores, cartel de bienvenida y refrigerios.

Acción específica 2

Nombre de la Actividad: Elementos de interacción para promover la Responsabilidad Social Empresarial.

Propósito: establecer los elementos permanente para realizar los procesos de la RSE con los trabajadores, utilizando diferentes medios de comunicación, y que permita este mantener el contacto recíproco entre directivos y personal de la empresa.

Recursos: en el desarrollo de esta actividad se contó con apuntes en hojas recicladas, además de la utilización del teléfono móvil o fijo y entrevistas personales, que permitieron la comunicación, trabajador, coordinador, jefe.

Acción específica 3

Nombre de la actividad: Conversatorio sobre Responsabilidad Social Empresarial.

Propósito: realizar un conversatorio donde se interactúe de forma amena, escuchando las inquietudes de los trabajadores y su entorno, fomentando la motivación en el entorno laboral.

Recursos: para esta actividad se contó con los espacios dentro de la empresa, en mesa redonda para el compartimiento de las inquietudes e ideas de los trabajadores.

Acción específica 4

Nombre de la actividad: Mesas de trabajo.

Propósito: interactuar en la integración a través de actividades escritas, que incluyen la participación de todos los trabajadores permitiendo conocer las necesidades e inquietudes de los trabajadores de la empresa.

Recursos: esta actividad se llevará a cabo en el salón de reuniones de la empresa Hidrocentro, contando con el apoyo de la gerencia, así como refrigerios suministrados por la organización.

Acción específica 5

Nombre de la actividad: elaboración de recursos informativos referentes a la Responsabilidad Social Empresarial.

Propósito: utilizar la expresión plástica para elaborar una cartelera informativa con materiales de provecho, para ser usados en las áreas internas de la empresa, involucrando a todo el personal activo.

Recursos: se requiere de diferentes materiales para elaborar estos recursos entre ellos, silicón, tijeras, papel, foami, tijeras, entre otros materiales.

Acción específica 6

Nombre de la actividad: acompañamiento en las actividades inherentes a la organización.

Propósito: visitar los puestos de trabajo de cada uno de los trabajadores de la empresa para interactuar sobre la opinión que poseen de su entorno laboral, conociendo su realidad y haciendo el acompañamiento necesario para motivarlo, en tal sentido de que estos participen más en las actividades organizadas por la empresa.

Recursos: para realizar esta actividad se programó visita, teniendo la presencia de la investigadora y cámara fotográfica.

Cuadro 15. Cronogramas de Actividades

Fecha	Acción	Responsable	Lugar
06/03/18	Charla de sensibilización	Investigadora y trabajadores.	Hidrocentro.
13/03/18	Elementos de interacción para promover la Responsabilidad Social Empresarial	Investigadora y trabajadores	Hidrocentro.
20/03/18	Conversatorio sobre Responsabilidad Social Empresarial.	Investigadora y trabajadores	Hidrocentro.
22/03/18	Mesas de Trabajo.	Investigadora y trabajadores	Hidrocentro.
23/03/18	Elaboración de recursos informativos referentes a la Responsabilidad Social Empresarial.	Investigadora y trabajadores	Hidrocentro.
06/04/18	Acompañamiento en las actividades inherentes a la organización.	Investigadora y trabajadores	Hidrocentro.

Cabe destacar que, la importancia en esta etapa con los trabajadores, como sujeto de atención primaria, le correspondió a la investigadora en primer término, y en segundo término a la jefatura de la agencia Puerto Cabello. En tal sentido la reflexión crítica de los hallazgos obtenidos durante el proceso diagnóstico realizado por la investigadora permitió evidenciar las debilidades existentes en cuanto a la RSE con los trabajadores y su aspecto motivacional.

La ejecución del plan de acción fue planificada en función de cumplir con los propósitos planteados al inicio de la investigación y para la obtención de resultados

que sirvan para fomentar actividades en beneficio de los trabajadores y de la misma empresa, la misma contuvo una series de actividades que produjeron la motivación, articulación y sensibilización, en la importancia para la integración de la RSE con los trabajadores de la empresa Hidrológica del Centro, para lo cual se planteó varias acciones específicas que a continuación se detallan de la manera siguiente:

Acción específica 1: Charla de sensibilización.

Como estaba previsto el seis de marzo de dos mil dieciocho (06/03/2018), se le dio inicio a las actividades ya programadas para la integración. En esta primera actividad se comenzó dándoles la bienvenida, a los trabajadores a la vez agradeciéndoles su presencia al participar de esta charla, a cada uno de los asistentes.

Hecha la introducción y preámbulo de la actividad sobre las razones y las explicaciones respectivas para este proceso de integración, se le hizo entrega de unos papelitos con articulados sobre elementos de la RSE y la relación que existe dentro de la empresa con respecto a la misma. Con el propósito de que la participación de cada uno de los asistentes fuera más activa, se propició una conversación fluida entre todos, aflorando opiniones, para luego realizar los análisis respectivos y la interpretación que cada persona le da a lo expuesto. En la medida que cada uno leía su papel, se reflexionaba y comentaba sobre lo importante que es la RSE con los trabajadores y la motivación que ello representa, contribuyó en gran medida con el apoyo que requería la investigadora.

Asimismo, se comentó sobre el buen trato y la interrelación personal con otros. De allí se le explicó que cuando hay motivación las actividades fluyen más armoniosamente dándose el valor e importancia que ameritan cada una de las actividades que desarrollan de manera cotidiana, asumiéndolas con responsabilidad y compromiso, además de contribuir en el alcance de las metas planificadas anualmente.

Además en esta etapa, se enfatizó, en el proceso de adaptación sobre la RSE. Sin embargo, no se pudo obviar la situación actual que vive el país, y se trató el tema porque la misma incidió directamente en la motivación, ya que entre ellos se habló sobre la problemática del agua, la inflación, la especulación en los precios de los alimentos, las enfermedades, entre otros temas que surgieron del intercambio y la interacción de los presentes en la actividad.

Aunado a ello, se les animó y sugirió a seguir adelante, siendo la institución hidrológica flexible de manera que los trabajadores puedan seguir asintiendo con regularidad a las labores cotidianas, enfatizando en que lo importante es estar bien informado y servir como multiplicadores y como buenos compañeros de trabajo ayudarse entre sí y seguir adelante en beneficio propio y de la comunidad a la que se presta un servicio.

Por último los trabajadores manifestaron sentirse contentos por el intercambio de opinión y que la charla estuvo amena considerando que es muy importante incrementar la participación para intercambiar opiniones. Igualmente, los asistentes exteriorizaron que se puede contar con ellos para todo lo que se requiera o necesite. Una participante dijo que esta actividad la hizo reflexionar y ver lo importante que es hacerle seguimiento al desarrollo de lo que es la RSE. Por otra parte, un segundo participante manifestó que desconocía los elementos que correspondían a la RSE y que se le había olvidado muchas cosas que se mencionaron durante la charla, en general, a la actividad estuvo amena y permitió conocer esos elementos que comprometen al recurso humano a seguir luchando en pro de la empresa.

Ya culminando, expresaron los trabajadores, estar permanentemente en comunicación con la gerencia y supervisores por cualquier motivo o eventualidad. La investigadora indicó que luego se volverían a reunir para llegar a un consenso en cuanto a los medios que utilizarán para estar mas involucrados y mantenerse

motivados. Luego les agradeció por su tiempo y participación, y se compartió un refrigerio.

Acción específica 2: Elementos de interacción para promover la Responsabilidad Social Empresarial.

En el marco de la planificación de las actividades se incluyó elementos de la RSE tomando de factor primordial la motivación de los trabajadores. La misma se realizó través de diferentes formas de comunicación, entre ella la utilización del papel, donde se le notifica a los trabajadores acerca de actividades que afiancen el sentido de pertenencia a través de la RSE, así como la solicitud de cualquier colaboración de su parte, o informarle las novedades sobre el plan de acción que se estaba desarrollando. De igual forma, las convocatorias a reuniones, efectuándose anotaciones y expresando sus inquietudes, siempre relacionados con la RSE en la empresa Hidrocentro.

Otro medio utilizado y que ha sido más efectivo, fue la comunicación telefónica, llamadas o mensajería de texto, con los trabajadores, siempre considerando la importancia que tiene el mismo, fortaleciendo la comunicación y manifestando cualquier eventualidad por la cual no pudiesen asistir al evento o reunión convocada. Igualmente, por esa vía, se les informó a los trabajadores, de los avances que se iban haciendo en materia de RSE y retroalimentar el plan con sus opiniones y comentarios.

Es por ello que lo anteriormente señalado, permitió una relación mas directa con los trabajadores de la agencia y en ese sentido se le dio más importancia al contacto personal, a través de la interacción, bien sea con una entrevista personal, formal o informal como medio de análisis y de acción, porque fortalece los lazos de confianza entre todos y se mantuvo el contacto permanente con los mismos cuando asistían a las charlas y/o conversatorios pautados y aún fuera de estos.

Acción específica 3: Conversatorio sobre Responsabilidad Social Empresarial.

En esta actividad se habló sobre la RSE, haciendo hincapié en que va más allá del cumplimiento de las leyes y las normas, sin dejar de lado que debe respetarse su estricto cumplimiento. En este sentido, se mencionó a la legislación laboral y las normativas relacionadas con este tema que son el punto de partida de la RSE hacia los trabajadores y la comunidad. Sin embargo, el cumplimiento de estas normativas no son lo único que se corresponde con esta labor, ésta involucra una serie de factores como igualdad, compromiso, ética, altruismo, vocación de servicio, entre otros, que toda empresa debe tomar en cuenta al momento de ejecutar acciones no sólo apegadas a la legislación sino para generar un valor agregado al motor impulsor que hace vida dentro de la empresa, entendiéndose como motor, su recurso humano.

Bajo este enfoque se abarcó el tema de cómo la puesta en marcha de un conjunto de prácticas, estrategias y sistemas de gestión empresarial con visión altruista puede lograr un equilibrio entre las dimensiones económica, sociales y ambientales, siendo que en la actualidad los máximos exponentes son empresas que por definición son socialmente responsables.

También se acotó, que, la Responsabilidad Social Empresarial, dependiendo de quién y cómo se le utilice, puede ser vista desde diversos puntos de vista, las más vanguardistas hacen referencia a que una empresa es socialmente responsable cuando en su proceso de concepción y adopción de decisiones valora el impacto que tienen sus acciones tanto internamente, como en la comunidad donde opera, así como el impacto ecológico que ocasiona, logrando incorporar de manera efectiva sus aspiraciones en los procesos de gestión y en los resultados que espera obtener.

Acción específica 4: Mesas de trabajo.

En esta actividad, se realizó una mesa de trabajo con los asistentes convocados y se resaltó que: crear un entorno de trabajo motivador es una estrategia frecuentemente utilizada para mejorar el rendimiento de los equipos de trabajo. Al respecto surgieron comentarios acerca de un factor del que se suele hablar menos y es el hecho de que, para mejorar el entorno es indispensable adecuar las condiciones del sitio de trabajo, optimizar las instalaciones y aminorar las carencias de recursos tanto en la agencia cómo en las labores de calle, pues son elementos que contribuyen positivamente en el desempeño de sus funciones y que son altamente valorados por ellos. Sin embargo, hay formas de mejorar el ambiente organizacional que son igualmente efectivas, aunque menos visibles.

Entre tanto, se les señaló que la RSE, implementada correctamente funge como un elemento que refuerza el vínculo entre la empresa y sus trabajadores, y hasta puede resultar un enfoque innovador de cara a la captación de personal calificado, fomentando a su vez la participación activa de los empleados como parte de la empresa, ser socialmente responsable debe ser adoptado como una política que en el corto y mediano plazo arroja resultado muy positivos.

Asimismo se consideró importante resaltar que la RSE vista como estrategia va mas allá de lo señalado en normas y estatutos. La RSE avanza a pasos agigantados en el alcance de la igualdad social, la participación proactiva de la empresa y su gente, contribuyendo a su vez en el mejoramiento de la calidad de vida y aportando al desarrollo humano de los trabajadores de las empresas.

De esta manera, los programas de índole social orientados hacia el enriquecimiento personal y familiar de los trabajadores, representan una oportunidad para mejorar sus condiciones de manera intrínseca y extrínseca, mejorando sustancialmente su relación tanto con sus compañeros de trabajo, como con sus

subalternos, y yendo mas allá, dentro del núcleo familiar. Por tanto, hacer sentir al trabajador como el recurso mas valuado de la organización, procurando su bienestar, enriqueciéndolo con capacitación, ha de incidir directamente en su condiciones de vida, en su psiquis y por ende en su rendimiento, reflejándose finalmente en su productividad.

Finalmente se acotó, que aunque en la actualidad como trabajadores se están enfrentando a situaciones socio económicas difíciles de manejar, en donde vivencian rupturas del seno familiar, violencia, intolerancia, entre otras que impactan su entorno, su estado anímico, su motivación, su rendimiento, se distraen de sus actividades, manifiestan lentitud, en algunos casos se genera ausentismo, inclusive renuncias, la empresa como agente propulsor debe ser expedita a la hora impulsar a sus empleados a que sean mas proactivos, innovadores y se mantengan en constante crecimiento, ejecutar acciones que los haga sentirse valiosos y necesarios.

Acción específica 5: Elaboración de recursos informativos referentes a la Responsabilidad Social Empresarial.

Cumpliendo el objetivo propuesto sobre la puesta en práctica de eventos que una organización debe llevar a cabo en pro de un grupo de individuos, en este caso hacia los trabajadores de Hidrocentro, se hizo hincapié sobre los beneficios que acarrea el uso de ellas. En este sentido, se procedió a la elaboración de una cartelera informativa dentro de la sala de reuniones ubicada en la agencia Puerto Cabello, con la participación de todo el personal activo que se encontraba en ese momento, esto con la finalidad de integrar a todos lo participantes y de crear un impacto positivo, aprovechando la oportunidad para resaltar las bondades que implica participar activamente en actividades socialmente responsables.

Con la intención de obtener resultados positivos en cuanto al mejoramiento del clima organizacional a través de cambios de conducta desde la parte interna de la organización, se considera prudente que la RSE sea vista como una política para nada sencilla pero con esfuerzo y dedicación puede aportar muy buenos resultados. Y se considera que Hidrocentro tiene todas las herramientas para poner en marcha este tipo de acciones que han de reflejar sus valores e identidad, quedando en evidencia los buenos resultados que implica hacer el bien común.

Por consiguiente, generar un cambio en la forma de ver las políticas sociales no es tarea fácil pero tampoco imposible. Se dedica mucho tiempo a alcanzar las metas económicas anuales descuidando la percepción social y la imagen que despierta en sus trabajadores. Hidrocentro debe fomentar una buena reputación desarrollando estrategias que creen una colisión mas fuerte, que ataque y solvente los problemas sociales intrínsecamente pero que a su vez se vea reflejado en el servicio que prestan a la sus clientes y a la comunidad en general.

Se aprovechó el intercambio durante la realización del recurso, para discutir sobre la importancia de todos los aspectos señalados a lo largo del plan de acción, estableciéndose que aunque es difícil manejar las situaciones externas, no es imposible mejorar los aspectos de intercambio socio cultural dentro de la empresa, con un poco de empeño y esfuerzo por parte de todos para fortalecer el vínculo dentro y fuera de la Hidrológica del centro.

Acción específica 6: Acompañamiento en las actividades inherentes a la organización.

Para esta actividad se les explicó, a los trabajadores de la empresa Hidrocentro que se haría un acompañamiento con cada uno para visualizar más de cerca como es el trabajo, la ambientación, entre otras cosas. En ese sentido, dos de los recorridos que se hicieron fueron al departamento de Caja y en el área de atención al cliente, en

ambos casos, se detalló más de cerca en que consistían sus labores, cual fue su desempeño y el trato con el público, se pudo percibir que existen muchos clientes insatisfechos y en muchas ocasiones descargan su descontento con el personal de oficina, incurriendo algunas veces en maltratos verbales y emocionales, que en algunos casos causa desmotivación dentro del trabajo. Sin embargo, durante el recorrido, también se pudo percibir que existe un alto sentido de compromiso y responsabilidad en cada una de las funciones que desempeñan y que existe una voluntad inquebrantable de salir adelante y de dar la cara por su empresa ante los usuarios.

CAPÍTULO VI

REFLEXIÓN FINAL

Aun cuando se tenga la impresión de que la Responsabilidad Social Empresarial es una concepción moderna, tiene un largo recorrido en el sector empresarial, aunque conocida con otros adjetivos, el espíritu filantrópico ha existido en la evolución del tiempo remontándose hacia el siglo XIX en el marco del cooperativismo que buscaba conciliar la eficacia empresarial con el apoyo a las comunidades y la justicia equitativa. Tal eclosión ha sido respaldada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y por muchas otras organizaciones por considerar que este tipo de actividades tienen repercusiones positivas en los interrelacionados reafirmando los valores y principios que las rigen.

Como se ha mostrado a lo largo de toda la investigación, la RSE va más allá de una compensación económica, ésta abarca aspectos tan trascendentales como: la familia, la sociedad, el compañerismo, valores, principios éticos y morales pero sobre todo, influye directamente en las actitudes y conductas del ser humano visto como un todo, concientizándolo y sensibilizándolo sobre la importancia de adoptar estilos de vida saludables dentro y fuera la organización.

Al respecto, Avendaño (2013), argumenta que la responsabilidad social es:

Un compromiso de tipo ético que se traduce en la atención a las expectativas que sobre su comportamiento (el de las organizaciones) tienen los diferentes grupos de interés (“stakeholders”: empleados, socios, clientes, comunidades locales, medioambiente, accionistas, proveedores), con el propósito último de contribuir a un desarrollo, social y ambientalmente, sostenible y económicamente viable (p. 152).

Es entonces, cuando comprendemos que son las personas quienes le dan valor agregado a la misión y visión de las organizaciones, que tal valor se ve reflejado en

gran medida en todas las acciones que emprende la empresa hacia su personal, hacia sus clientes y hacia la comunidad. Y es en este tiempo, cuando existe una situación país que afecta a todos los ámbitos, cuando la RSE debe jugar un papel protagónico en el rescate de los comportamientos éticos y moralmente responsables, constituyendo, desde el punto de vista de la investigadora, una practica ineludible y apremiante si se desea alcanzar una estabilidad social e ideológica que refuerce la confianza de los trabajadores participando directa o indirectamente en programas que eventualmente lleven al mejoramiento de la calidad de vida en el trabajo, en el ambiente organizacional y en la sociedad enlazada con la organización.

Al respecto, se considera importante plantear algunas reflexiones sobre el tema. En primer lugar, debe hacerse especial énfasis a la puesta en práctica de actividades de responsabilidad social vistas más allá del contexto actual, asumida como estrategia de negocios, enfocándose no solamente en los intereses económicos, sino también en el grupo de interrelacionados que conforma a la empresa dentro y fuera de ella. Y aunque el camino es difícil de transitar, se tiene la convicción de que estas políticas sociales aportarán resultados positivos y enriquecedores al ser interiorizadas y asumidas como parte de los valores que conforman a la organización.

En segundo lugar, ha quedado demostrada la necesidad de respetar y valorar a las personas bien sea como clientes, como trabajadores, como parte activa de las mejoras sociales, involucrándose directamente en todo lo que se refiere a la conciliación laboral y personal, alcanzando la satisfacción intrínseca y extrínseca y fomentando medidas encaminadas a la creación y promoción de un mejor clima laboral, que en mediano plazo se vea reflejado en la productividad de la empresa. Indiscutiblemente no puede ser de otra manera. Todo ello deja de ser una obligación legal, pasa a ser un compromiso ético y moral.

Por último, se espera que en los planes de gestión que rigen las directrices a seguir por parte de la organización, sean tomadas en cuenta las necesidades sociales,

culturales y medioambientales de los distintos grupos de interés con visión de largo plazo. Se anhela la adopción de medidas proactivas que atiendan las expectativas de todos, que sean asumidas como propias y no como algo expedito y sin sentido por mero cumplimiento de la legislación que rige la materia.

Es propicia la ocasión para señalar lo mencionado por Herrera (2013:01) “La Responsabilidad Social Empresarial debe ser intrínseca al negocio, y no ajena a éste. Además, las empresas tienen que dejar de ver sus iniciativas filantrópicas ajenas al proceso de gestión. La Responsabilidad Social Empresarial debe formar parte integral de las estrategias de negocio y planeación”. Tal señalamiento refuerza lo señalado a lo largo de toda la investigación, en donde se ha hecho especial énfasis al señalar que la RSE va de la mano con los trabajadores y las estrategias de negocios, mas que nada se trata de fungir como grandes impulsoras y agentes de cambio comprometiendo los objetivos con su rol. En definitiva, deberá emprenderse el camino para alcanzar el objetivo de que la RSE sea una contundente realidad. Es inminente, el beneficio es para todos.

LISTA DE REFERENCIAS

- Ander-Egg, Ezequiel. (1982). **Métodos y técnicas de investigación social**. Editorial Lumen. Buenos Aires, Argentina.
- Andrade, Simon. (2005). **Diccionario de economía**. Tercera edición. Editorial andrade. Lima, Perú.
- Aoki, Masahiko. (2001). **Toward a comparative institucional análisis**. Editorial MIT press. Cambridge, Inglaterra.
- Arias, Fidas. (2004). **El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica**. Libro en línea disponible: <http://es.scribd.com/doc/131137657/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-Fidas-Arias>. Consulta: Julio, 2017.
- Avendaño, William. (2013). **Responsabilidad social (RS) y Responsabilidad Social Corporativa (RSC): Una nueva perspectiva para las empresas**. Revista Lasallista de Investigación. Documento disponible: <http://www.scielo.org.co/pdf/rlsi/v10n1/v10n1a14.pdf>. Consulta: Enero, 2018
- Bayo, Alberto y Merino, Javier. (2002). **Gestión de recursos humanos, estrategia y desempeño operacional en la industria manufacturera española**. Editorial AIMS. España.
- Berrios, Javier. (2009). **Introducción al análisis e interpretación de textos y discursos, en Montañez, M. et al. (coords) Prácticas de creatividad local**. Editorial El Viejo Topo. Madrid, España.
- Bowen, Howard (1953). **Social Responsibilities of the businessman**. Primera edición. Harper, New York.
- Capriotti, Paul. (2009). **Branding Corporativo: Fundamentos para la gestión estratégica corporativa**. Editorial andros impresiones. Santiago, Chile.
- Centro Mexicano para la filantropía (CEMEFI)**. (2012). Portal web disponible: <http://www.cemefi.org/cemefi/informacion-institucional.html> Consulta: 2018, Abril 15
- Chiavenato, Idalberto. (1994). **Administración de recursos humanos**. Editorial McGraw Hill. Mexico, DF.

- Chiavenato, Idalberto. (1992). **Introducción a la teoría de la administración**. Tercera edición. Editorial McGraw Hill. Bogotá, Colombia.
- Comisión de las comunidades europeas. (2001). **Libro verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas**. Bruselas, Bélgica
- Correa, María. (1998). **Responsabilidad social corporativa (RSC) en América Latina: Una visión empresarial**. Editorial Cepal. Santiago de Chile, Chile.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela**. (Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 36.860, Diciembre 30, 1999).
- Creswell, Jhon (1998). **La lógica de la investigación científica**. Editorial Tecnos. Madrid, España.
- Cueto, Carlos. (2014). **La responsabilidad social corporativa del sector público: Un análisis aplicado a las grandes ciudades de España**. Trabajo doctoral no publicado. Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED). Disponible: <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:CiencEcoEmp-Ccueto/Documento.pdf>. Consulta: 2016, septiembre 8.
- Delgado, Carlos (2002). **Abriendo horizontes con responsabilidad social**. Revista dinero Nro 199. Editorial Producto Caracas, Venezuela.
- Díaz, Luis. (2011). **Visión Investigativa en Ciencias de la Salud**. IPAPEDI. Primera Edición. Valencia, Venezuela.
- Duran, Juan. (2011). **Diccionario de finanzas Ecoobook**. Editorial del economista. Madrid, España.
- Fernández, Ricardo. (2009). **Responsabilidad social Corporativa**. Editorial club universitario. Alicante, España.
- Freeman, Edward. (1983). **Stockholders and Stakeholders: A new perspective on corporative governance**. California management review. California, EEUU.
- Freeman, Edward y Moutchnik, Alexander. (2013). **Stakeholders management an CSR: question and answer**. Springer international publishing AG. Berlin, Alemania.
- García-Pelayo, Ramón. (2012). **Diccionario Larousse**. Editorial increíble enciclopedia. México, DF.

- Gil, Eva. (2002). **Identidad y nuevas tecnologías: repensando las posibilidades de intervención para la transformación social.** Disponible: www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/gil0902/gil0902/html. Consulta: 2018, Abril 20
- Gómez, Maira. (2015). **Estrategias de gestión para el control financiero sobre el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial con la comunidad de parte de las empresas productoras de resinas sintéticas, ubicadas en Valencia, Estado Carabobo.** Trabajo de maestría no publicado. Universidad de Carabobo (UC). Disponible: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/2542/mgomez.pdf?sequence=1>. Estado Aragua, Venezuela. Consulta: 2016, septiembre 10.
- González, Luis (2014). **Aproximación teórica de un modelo de gestión de responsabilidad social empresarial para las pequeñas y medianas empresas (PYMES) en Venezuela como elemento transformador del clima organizacional.** Trabajo doctoral no publicado. Universidad Yacambú. Disponible: <https://es.scribd.com/document/219731515/Proyecto-de-Tesis-Doctoral>. Consulta: 2016, Octubre, 12.
- Herrera, Martha. (2013). **Perspectiva de la RSC.** Documento en línea disponible: <https://www.expoknews.com/martha-herrera-comparte-su-perspectiva-de-la-rsc-y-de-la-sustentabilidad/>
- Hill, Charles y Jones, Thomas. (1992). **Stakeholders – agency theory. Journal of management studies.** Editorial Board. Londres, Inglaterra.
- Kliksberg, Bernardo (2016). **Responsabilidad Social Empresarial.** Revista digital. Disponible: <http://www.lacelosia.com/el-guru-de-la-rse-bernardo-kliksberg-explicara-sus-beneficios-empresarios-de-centroamerica-y-el-caribe/>. Consulta: 2018, Junio, 06
- Leal, Jesús. (2012), **La Autonomía del Sujeto Investigador y la Metodología de Investigación.** Signos, Ediciones y Publicaciones. Cuarta Edición. Caracas, Venezuela.
- León, Alberto. (1985). **Organización y administración: Un enfoque de sistemas.** Editorial Norma. Cali, Colombia.
- Ley de Contrataciones Públicas** (Gaceta Oficial N° 39.503 del 6 de septiembre de 2009).
- Ley Orgánica del trabajo, las trabajadoras y los trabajadores (LOTTT).** (Gaceta Oficial Nro 6.076, Mayo 2012.

- Lewys David (1944). **The Mathematical theory of communication**. Urbana, IL: University of Illinois Press.
- López, Luis. (2001). **Estudios de derecho constitucional**. Primera edición. Editorial Tirant lo blanch. Valencia, España.
- Martínez, Valentín (2010). **Percepciones del concepto de la Responsabilidad Social Corporativa: Un estudio exploratorio**. Revista Académica Hologramática. Disponible: http://www.cienciared.com.ar/ra/usr/3/510/hologramatica13_v3pp3_34.pdf. Consulta: 2018, Junio, 06
- Matos, Daniela. (2012). **Responsabilidad social empresarial como estrategia competitiva de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) constructoras del Municipio Lagunillas**. Trabajo de maestría no publicado. Universidad del Zulia (LUZ). Disponible: http://tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/119/TDE-2013-04-18T10:02:29Z-3862/Publico/matos_mendez_daniela_carolina.pdf. Consulta: 2016, Octubre, 22.
- Mendoza, Eugenio. (1976). **Fundación Eugenio Mendoza**. Documento en línea. Disponible: www.fundacioneugeniomendoza.org.ve/site-fundador.html. Consulta: 2016, diciembre, 8.
- Minuchin, Salvador. (1999). **Familias y terapia familiar**. Editorial Geodisa. 7ma reimpresión. Barcelona, España.
- Organización Mundial del Trabajo, (OIT). **Acerca de la OIT**. Estados Unidos de Norte América. Documento disponible: <http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/lang--es/index.htm>. Consulta: 2018, Junio, 05
- Oscoco, Alex. (2015). **Determinar la relación entre la responsabilidad social empresarial y la satisfacción laboral en una organización**. Trabajo de maestría no publicado. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Disponible: <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/594638/1/TESIS+FINANCIAL+4.pdf>. Lima, Perú. Consulta: 2016, Octubre, 22.
- Pallares, Zoilo., Romero Diego y Herrera, Manuel. (2005). **Hacer empresa: Un reto**. Cuarta edición. Fondo editorial nueva empresa. España.

- Parramón (2002). **Manual del educador de Preescolar, Recursos y Técnicas para la formación en el siglo XXI**. Pie de Imprenta: Editorial Parramón, 2002. Barcelona-España.
- Porter, Michael y Kramer, Mark. (2006). **Estrategia y sociedad**. Harvard Business review America Latina. Cambridge, Massachusetts.
- Reglamento de la Ley de Contrataciones Públicas** (Gaceta oficial Nro 369.112). Mayo, 2009.
- Robbins, Stephen y Coulter, Mary. (1996). **Administración**. Quinta edición. Editorial Pearson Education. Mexico, DF
- Rodríguez, Jorge (2014). **Manual de Posgrado para la elaboración, presentación y evaluación de trabajos de investigación**. Primera edición. Editorial Corporación asm. Caracas, Venezuela.
- Rusque, Ana. (2010). **De la diversidad a la unidad en la investigación cualitativa**. Vadell Hermanos editores. Caracas. Venezuela.
- Sandin, Esteban (2003). **Investigación cualitativa en educación. Fundamentos y tradiciones**. Mc Graw and Hill Interamericana de España. Madrid, España.
- Sierra, Francisco. (1998). **Función y sentido de la entrevista cualitativa en la investigación social**. Editorial Pearson. México.
- Stanton, William., Etzel, Michael y Walker, Bruce. (2007). **Fundamentos del marketing**. Décima cuarta edición. Editorial McGraw Hill. Mexico, DF.
- Vollmer, Alberto (2014). **Proyecto Alcatraz**. En línea: www.proyectoalcatraz.org/home_esp.php. Consulta: 2018, Junio, 05.
- Vroom, Victor. (1964). **Work and Motivation**. New York: Wiley Carnegie Institute of technology, Pittsburgh.
- West, Richard y Turner, Lynn (2005). **Generalization of the von Neumann Model of an Expanding Economy, con J.G. Kemey and G.L. Thompson**. Econométrica. Ohio, EEUU.
- Zárraga, Jesús. (2012). **Responsabilidad Social Empresarial de Protinal como aporte al desarrollo humano de la sociedad carabobeña**. Trabajo de maestría no publicado. Universidad de Carabobo (UC). Disponible: producción-uc.bc.uc.edu.ve/documentos/trabajos/70003569.pdf. Consulta: 2016, Agosto, 10.

ANEXOS



La Investigadora, realizando la explicación de la Charla de Sensibilización sobre RSE
Imagen 1



La Investigadora, resaltando los elementos de la RSE
Imagen 2



Interacción con los Trabajadores y la Investigadora sobre la RSE

Imagen 3



Grupo de trabajadores participando de la actividad de RSE
Imagen 4



La investigadora con trabajadora
Imagen 5



La Investigadora con trabajadora
Imagen 6