



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO.
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
DIRECCION DE ESTUDIOS DE POST GRADO.
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES**



**LA GESTION DE LOS RECURSOS HUMANOS Y SU ROL PROTAGONICO
EN EL DESEMPEÑO Y RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA
CVA AZUCAR, S.A**

**Autora:
Castillo Darialys
Tutor: Armando Camejo**

Valencia, Mayo de 2012

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Resumen.....	vii
Índice de Cuadros.....	vii
Índice de Gráficos.....	x
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del problema.....	3
Formulación del Problema.....	10
Objetivos.....	11
Justificación.....	12
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	14
Antecedentes.....	18
Bases Teóricas.....	51
Bases legales.....	56
Operacionalización de Variables.....	
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
Naturaleza de la Investigación.....	57
Estrategia Metodológica.....	57
Diseño de investigación.....	58
Población y Muestra.....	59
Técnicas e Instrumentos de recolección de información.....	59

	Pág.
Aspectos Administrativos	61
Cronograma de actividades de la Investigación	63
CAPÍTULO IV	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	64
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	86
LISTA DE REFERENCIAS.....	90

Dedicatoria

Es sinceramente placentero dedicarles con todo mi amor esta tesis de grado a las personas que amo con el alma, con las que he compartido lo bueno y lo malo de este regalo de Dios "LA VIDA", con los que día a día me ha tocado enfrentar y vencer cada vicisitud, por ser mi inspiración, porque ellos hacen posible que mi vida tenga mayor sentido, en fin, por el sólo echo de ser un pedazo de mi:

A mis Padres **Darío y Aracelis**, ejemplo de lucha, honestidad, perseverancia, entereza, entrega y por su gran amor....

A mis hermanos, **Darío Antonio y Darío Alejandro**, con quienes tengo la oportunidad de compartir el amor de nuestros padres, por ser parte de mi inspiración y crecimiento.

A mis consentidos y traviosos sobrinos-hijos **Darío José y Darielys del Carmen**, quienes llegaron a este mundo a despertar ese instinto maternal y llenar mi vida de ternura.

A mi esposo **Martín** por colmar de tanta felicidad nuestro hogar, aún teniendo nuestras diferencias. Por ese amor que ha sabido entregarme, dando lo mejor de sí, sin dobleces ni egoísmos, con alegría, compañerismo, dulzura y por saber llevar y soportar mi carácter.

A mi hija **Salomé de Jesús**, lo más maravilloso que la Esencia Divina me pudo otorgar, por ser el fruto de un amor bien concebido, por quien doy mi vida y por quien me esmero en ser cada día mejor, porque con tan solo una sonrisa puede controlar mis sentidos. Para ti hija querida mi triunfo....

¡Por ustedes y para ustedes mi triunfo!

Agradecimiento

Al finalizar esta investigación tan ardua y llena de dificultades en busca de obtener el Título de Magister, es inevitable que me asalte por un instante un muy humano egocentrismo que me lleva a concentrar la mayor parte del mérito en el aporte que he realizado. Sin embargo, el análisis objetivo me muestra inmediatamente que la magnitud de este aporte hubiese sido imposible sin la participación de personas e instituciones que han facilitado las cosas directa e indirectamente y de esta forma ver llegar a feliz término esta meta. Por ello, es para mí un verdadero placer utilizar este espacio para que de una manera justa y consecuente pueda expresarles a cada uno de ellos mi humilde pero muy sentido agradecimiento:

En primer lugar te agradezco a ti mi **Dios** (Dios Padre, Dios Hijo, Dios Espíritu Santo), y a mi **Santísima Madre María de la Divina Pastora**, por estar presentes en cada uno de los pasos que doy, por cada regalo de gracia que me han dado y que inmerecidamente he recibido, por su fidelidad, por su eterno amor, por haber escogido como mis padres a esos dos seres maravillosos que desde mi concepción se comprometieron de una forma muy responsable a traerme a este complicado mundo lleno de aciertos y desaciertos, de bondades y maldades, de alegrías y tristezas, de logros y fracasos, celebrando junto a mí los éxitos y levantándose cuando caigo, animándome y aconsejándome de ser necesario, pero siempre ahí, brindándome apoyo, ese apoyo desinteresado que sólo unos padres pueden brindar. Gracias mi Dios Bendito, mi Divina Pastora, porque sin ustedes y sin mis padres terrenales **Darío y Araceli**, hoy no estaría cosechando tantos logros que he sembrado.

A mi esposo **Martín Garza**, por su gran amor, por su apoyo permanente y paciente, por su total entrega con los cuidados de nuestra pequeña Princesa **Salomé de Jesús**, contribuyendo de forma directa al logro esta meta.

De igual forma, debo agradecer de manera especial y sincera a la Profesora **Magda Cejas**, por su dedicada paciencia y constante estímulo en culminar con este reto profesional, por su capacidad para guiar mis ideas invaluablemente, en fin, por compartir sus inmensos conocimientos sin esperar nada a cambio. A usted respetable dama, mi eterno agradecimiento, Papá Dios y la Santísima Virgen María la bendigan hoy, mañana y siempre.

A la Universidad de Carabobo, insigne Casa Magna, por brindarme la oportunidad de ampliar y compartir los conocimientos adquiridos en el campo personal y profesional.

También debo agradecer a la Gran Familia que conforma la empresa **CVA Azúcar, S.A.**, por su colaboración y apoyo a lo largo de esta investigación.

Finalmente agradezco de todo corazón a todas aquellas personas que me brindaron su colaboración, sus conocimientos, su ayuda incondicional y por sobre todo su amistad durante la realización de esta investigación, entre ellos **al Prof. Armando Camejo, la Lcda. María Esther Bravo, a mis compañeras de estudio Iris, Lann y María José.** A cada uno de ustedes...

¡Gracias!

Corintios 1:25-29

“Porque lo insensato de Dios es más sabio que los hombres, y lo débil de Dios es más fuerte que los hombres. Pues considerad, hermanos, vuestro llamamiento, que no hay muchos sabios según la carne, ni muchos poderosos, ni muchos nobles; sino que lo necio del mundo escogió Dios, para avergonzar a los sabios; y lo débil del mundo escogió Dios, para avergonzar a lo fuerte; y lo innoble del mundo y lo menospreciado, lo que no es, escogió Dios para deshacer lo que es, a fin de que nadie se jacte delante de Dios”.

LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS Y SU ROL PROTAGÓNICO EN EL DESEMPEÑO Y RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA CVA AZÚCAR, S.A

Autora: Castillo Darialys

Tutor: Armando Camejo

Fecha: Mayo de 2012

RESUMEN

La presente investigación surge a los fines de estudiar el rol protagónico de la gestión de recursos humanos en las organizaciones asociado al desempeño de las mismas y cumplimiento de la responsabilidad social concretamente en la Corporación Venezolana Agrícola Azúcar, S.A. en San Carlos estado Cojedes. La misma tuvo objetivo general analizar desde la gestión de los recursos humanos el rol protagónico en el desempeño y responsabilidad social que tiene la empresa Corporación Venezolana Agrícola Azúcar, S.A. Por consiguiente, cabe destacar que la CVA Azúcar es una empresa de la administración pública que al igual que todas las empresas está regida por cierta normativa legal venezolana y al efecto la operatividad de la misma debe prever a través de la gestión de recursos humanos los mecanismos de la coordinación social, es decir, de las relaciones y vinculación entre el Estado, el mercado y la sociedad civil, es decir la Responsabilidad Social Empresarial. La investigación, fue desarrollada metodológicamente como una investigación de campo descriptiva no experimental. se concluyó que La situación actual sobre la Gestión del Recursos Humanos en la CVA Azúcar, S.A., en San Carlos estado Cojedes, denotó ciertas debilidades sobre el conocimiento, participación y difusión de la cultura organizacional entre el personal que allí labora, lo que no favorece la motivación y el compromiso del mismo con la cultura institucional que como es sabido implica visión, misión, valores y demás aspectos relacionados y determinantes para cumplir con la responsabilidad social empresarial.

Palabras claves: Gestión de Recursos Humanos, Responsabilidad Social empresarial

Índice de Cuadros

Cuadro N°	Pág.
1 Principios que caracterizan los Planes de RSE	37
2 Principios de la Responsabilidad Social Empresarial	38
3 Operacionalización de Variables	52
4 Presupuesto estimado para la Investigación	61
5 Cronograma de actividades de la Investigación	62
6. Siguiendo el plan estratégico corporativo la institución permite a través de la visión articular los objetivos que contribuyen a mantener la integridad de la organización con las políticas de personal	65
7 La Gestión de recursos humanos supone el énfasis en el compromiso con una misión y unos valores compartidos	66
8 En el nivel operativo los miembros de la organización alcanzan durante un periodo determinado sus propios objetivos alineados a la misión de la institución.	67
9 La empresa maneja la cultura de crear espacios y oportunidades de participación al personal en función de sus planes estratégicos alineados con las políticas del estado	68
10. La institución busca continuamente el mejoramiento laboral y aumentar la calidad de vida laboral.	69
11 La empresa como institución del estado Venezolano, sostiene como principio la participación activa del personal en la planificación del trabajo.	70
12 En cuanto al sistema de evaluación de desempeño la institución busca aplicar los instrumentos idóneos, darle seguimiento y continuidad para lograr los resultados satisfactorios que se buscan en su aplicación.	71
13. Mi organización ofrece actividades donde los empleados se	

	Pág.
relacionan con otras personas, a compartir y trabajar en equipo.	72
14 La empresa toma en cuenta el disfrute y recreación de sus trabajadores al momento de diseñar las actividades.	73 74
15. RS es cumplir integralmente con la finalidad de la empresa en sus dimensiones económica, social y ambiental en sus contextos interno y externo	75
16 Los empleados conocen los planes de la RS de la organización	76
17 Refuerza el compromiso con la comunidad en las mejoras y soluciones a los problemas de la comunidad	77
18 El cumplimiento de la RS por parte de la institución genera aceptación ante la comunidad que la rodea	78
19. La RS de la institución genera integración con los empleados y la sociedad a través de los Comités o consejos locales o regionales	79
20. La RS es un factor motivador en el seno de los empleados de la institución.	80
21 LA RS de la institución asume planes que implican retribución, contribución, compartir y corresponsabilizar acciones en base a las necesidades sociales.	81
22. Mi organización aplica la Responsabilidad Social Empresarial para mejorar el bienestar de mi persona y familia con el entorno.	82
23. Mi organización se compromete con las necesidades de la comunidad que la rodea	83
24 RS es el compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa tanto en lo interno como lo externo	85

Índice de Gráficos 04261064267

	Pág.
4. Siguiendo el plan estratégico corporativo la institución permite a través de la visión articular los objetivos que contribuyen a mantener la integridad de la organización con las políticas de personal	65
5 La Gestión de recursos humanos supone el énfasis en el compromiso con una misión y unos valores compartidos	66
6 En el nivel operativo los miembros de la organización alcanzan durante un periodo determinado sus propios objetivos alineados a la misión de la institución.	67
7 La empresa maneja la cultura de crear espacios y oportunidades de participación al personal en función de sus planes estratégicos alineados con las políticas del estado	68
8. La institución busca continuamente el mejoramiento laboral y aumentar la calidad de vida laboral.	69
9 La empresa como institución del estado Venezolano, sostiene como principio la participación activa del personal en la planificación del trabajo.	70
10 En cuanto al sistema de evaluación de desempeño la institución busca aplicar los instrumentos idóneos, darle seguimiento y continuidad para lograr los resultados satisfactorios que se buscan en su aplicación.	71
11. Mi organización ofrece actividades donde los empleados se relacionan con otras personas, a compartir y trabajar en equipo.	72
12 La empresa toma en cuenta el disfrute y recreación de sus trabajadores al momento de diseñar las actividades.	73
13. RS es cumplir integralmente con la finalidad de la empresa en sus dimensiones económica, social y ambiental en sus contextos interno y externo.	74
14 Los empleados conocen los planes de la RS de la organización	75

	pág.
15 Refuerza el compromiso con la comunidad en las mejoras y soluciones a los problemas de la comunidad	76
16 El cumplimiento de la RS por parte de la institución genera aceptación ante la comunidad que la rodea	77
17. La RS de la institución genera integración con los empleados y la sociedad a través de los Comités o consejos locales o regionales	78
18. La RS es un factor motivador en el seno de los empleados de la institución.	79
19 LA RS de la institución asume planes que implican retribución, contribución, compartir y corresponsabilizar acciones en base a las necesidades sociales.	80
20. Mi organización aplica la Responsabilidad Social Empresarial para mejorar el bienestar de mi persona y familia con el entorno.	81
21. Mi organización se compromete con las necesidades de la comunidad que la rodea	82
22 RS es el compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa tanto en lo interno como lo externo	83
23. La RS promueve programas que fortalece las actitudes en pro del fortalecimiento del Desarrollo sostenible	84
24. Cumple la empresa con los estudios de impacto ambiental a la hora de planificar acciones en el entorno externo.	85

INTRODUCCIÓN

Mundialmente, el recurso humano en las organizaciones tiene como reto responder en forma oportuna y coherente al impacto de la globalización y la posmodernidad por lo que los esquemas gerenciales especialmente en la administración pública exige una eficiente gestión de recursos humanos que dé respuesta a las demandas y aporte beneficio a todos los actores sociales involucrados, así como al entorno donde cumple las labores, aplicando normas fundamentadas en decisiones objetivas y transparentes con base a criterios técnicos y éticos, para lograrlo se requiere contar en el servicio público con mujeres y hombres profesionales imparciales, eficientes y motivados.

Por consiguiente, la gestión de recursos humanos debe estar en equilibrio con una serie de elementos que determinan la funcionabilidad empresarial los cuales están inmersos en la misión y visión de cada organización, representados por los valores y la filosofía de gestión, de los accionistas, directivos y empleados, reflejando además el compromiso con el futuro del entorno donde opera delineado a través de la responsabilidad social, la cual debe ser percibida por los diversos actores sociales relacionados a la empresa y beneficiarios de esta acción así como la imagen de la empresa en la sociedad.

Es por ello, que el debido cumplimiento de la responsabilidad social empresarial depende no de la empresa como abstracción conceptual o colectiva, sino de quienes conducen e integran a las organizaciones pueden ser sujetos éticos, moralmente conscientes, individualmente decidores y responsables, siendo trascendental que exista una gestión de recursos

humanos planificada a efectos de colaborar en la construcción de capital humano y bienestar colectivo, sin descuidar el interés de la empresa, bajo un esquema de prácticas socialmente responsable con los trabajadores, proveedores, sociedad y medio ambiente.

Desde ese punto de vista, la presente investigación está contextualizada en la administración pública concretamente en la Corporación Venezolana Agrícola Azúcar, S.A., en San Carlos estado Cojedes, cuya función es impulsar el desarrollo del sector agrario a través de la diversificación del rubro Caña de Azúcar, por lo que este estudio tiene como objetivo analizar desde la gestión de los recursos humanos el rol protagónico en el desempeño y responsabilidad social que tiene la empresa CVA Azúcar, S.A. en San Carlos estado Cojedes, desarrollada metodológicamente como una investigación de campo descriptiva no experimental.

Al respecto se estructura de la siguiente forma: Capítulo I titulado el Problema, el mismo contiene el planteamiento del problema, objetivos y justificación de la investigación. El Capítulo II que lleva por nombre Marco Teórico, contentivo de los antecedentes de la investigación, bases teóricas y legales y la operacionalización de las variables. Asimismo el Capítulo III denominado Marco Metodológico, que hace referencia al tipo y diseño de la investigación, población y muestra y técnicas e instrumentos de recolección de datos,. El Capítulo IV, refleja los resultados y análisis de información en los respetivos cuadros y gráficos. El Capítulo V Conclusiones y Recomendaciones, todo en base a los objetivos logrados y finalmente la bibliografía consultada.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

El escenario mundial, actualmente ha sido testigo de los cambios originados con la globalización, caracterizados principalmente por la internacionalización del Estado, producto de nuevos esquemas comerciales, nuevas tecnología de información y de comunicación, el componente cultural, social, ideológico, entre otros, por ese contexto de la realidad que tienen las organizaciones, más aun, las de naturaleza pública, deben estar abocadas a las practicas consecutivas de la responsabilidad social empresarial, implantándola dentro de la gestión de recursos humanos como una estrategia que busca las mejoras en las condiciones de vida de los trabajadores (dimensión interna) así como de la sociedad que la rodea (dimensión externa), además de establecer una mayor competitividad dentro del mercado lo cual revaloriza el interés social.

Al respecto, la responsabilidad social empresarial se puede definir como un compromiso empresarial, fruto de la participación voluntaria, en el bienestar social y medioambiental, relaciones comerciales, productivas y comunicacionales así como las relaciones laborales.

Desde esa perspectiva, es necesario el establecimiento de acciones responsables que atiendan no solo las condiciones que rigen a nivel mundial, sino también en el rescate del papel ético y moral de las organizaciones frente a la sociedad, a través de una gestión del recurso humano como medio para aprovechar al máximo la energía del personal, en virtud que el

principal desafío mundialmente es el mejoramiento continuo y cada organización procura asumir los retos a través de la principal materia prima como es el capital humano, mediante programas y recursos que mejoren el bienestar social del colectivo.

Por consiguiente, el recurso humano es parte del capital de las empresas, por ello, en el desarrollo de las políticas de personal, las organizaciones han de asumir compromisos de gestión sensibles a las necesidades de los trabajadores y el entorno tanto interno como externo que de una u otra forma está influenciado por el desempeño organizacional al respecto conviene destacar a Solana (2005) que refirió:

Lo que hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera, es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que decide, en una situación dada, con qué vigor se actúa y en qué dirección se encauza la energía. (p.112)

De allí, las prácticas responsables han ido generando la participación de los trabajadores de la organización y fomentando en éstos una cultura de respeto en la que aumenta la identificación de los empleados con el entorno, en consecuencia estas acciones exaltan la sensibilidad del ser humano, logrando crear ciudadanos con conciencia, que buscan obtener siempre lo mejor y es así como se consigue llevar conocimientos a las comunidades e instituciones carentes de ellos, fortaleciendo tanto a los intereses propios como los de la colectividad y /o sociedad.

Al respecto hay que mencionar a Vedolla (2005), al señalar que:

La moderna gestión de recursos humanos está basado en tres aspectos fundamentales que son como seres

humanos dotados de personalidad, poseedores de conocimientos; como activadores inteligentes de los insumos organizacionales, como elementos impulsores de la organización y como socios, capaces de conducir el éxito de la organización.(p.89)

Es así que durante los últimos años se ha venido desarrollando a nivel global, un proceso de redefinición del rol y del funcionamiento del Estado, en la búsqueda de una respuesta que permita cumplir con el bienestar de la sociedad, adquiriendo el tema de la gestión de recursos humanos importancia entre los distintos sectores de la sociedad, especialmente cuando se percibe la obsolescencia de ciertos esquemas gerenciales que pierden validez ante las nuevas realidades, haciéndose necesario un personal comprometido con la filosofía organizacional que favorezca la responsabilidad social empresarial.

Dicho todo lo anterior, resulta desde todo punto adecuado afirmar que las instituciones y organizaciones para llevar a cabo un nivel de compromiso, profesionalidad y responsabilidad, deben garantizar no solo los aspectos relativos a la productividad y competitividad, sino también aquellos aspectos que hacen posible considerarlas socialmente responsables, entre los que se destacar la protección de la salud y la seguridad de los empleados, el respeto de los derechos humanos, ofrecer e invertir educación y formación, trato justo para el personal que labora, evitar la corrupción, entre otros.

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT-2007) la responsabilidad social de la empresa es:

El conjunto de acciones que toman en consideración las empresas para que sus actividades tengan repercusiones positivas sobre la sociedad y que afirman

los principios y valores por los que se rigen, tanto en sus propios métodos y procesos internos como en su relación con los demás actores.(p.12)

Lo antes señalado, conlleva al replanteamiento de una nueva gestión general integrada que logre fundamentalmente desarrollo del trabajo en forma transparente, constructiva y en base a canales como el dialogo, la comunicación, la calidad, entre otros, e implica el resultado de un proceso de reflexión a escala internacional sobre el modelo de desarrollo de la sociedad actual, de tal manera que favorezca el respeto por el entorno sin comprometer el nivel de vida en equilibrio con las dimensiones económicas, sociales y medioambientales, involucrando todos los sectores desde las Administraciones, desde las organizaciones sindicales, empresariales e institucionales, civiles, y demás involucrados.

Kisner (2006) consideró que el término Responsabilidad Social Empresarial resalta precisamente:

El papel de la empresa en un contexto social, en el cual se han redistribuido los ejes de poder, de relaciones y necesidades, en el juego político, en la dinámica del Estado, y en la actuación de la sociedad civil organizada en la esfera pública (p.23)

Es así, que en el contexto nacional, igualmente está planteada la concepción de empresas de producción socialmente responsable, mediante el establecimiento de un conjunto de obligaciones y compromisos legales y éticos, tanto nacionales como internacionales derivados de los impactos que la actividad de las organizaciones pueden producir en el ámbito social, laboral, medioambiental y de los derechos humanos donde las instituciones deben valorar y tener en cuenta estrategias de negocio para la mejora del

bienestar social y la calidad de vida de los ciudadanos.

A tal efecto, en Venezuela la visión de las empresas respecto a la filosofía, metas y políticas, en el marco de la sociedad ha ido transformándose en la última década, donde se interpreta la estrecha relación de la gestión del recurso humano con la responsabilidad social para el éxito de los negocios con la percepción del cliente interno, externo y el entorno, según el grado de compromiso o involucramiento social, delineando el alcance de una gestión que garantice la excelencia, integridad y transparencia dándose a conocer dentro del mercado no sólo por los resultados económicos sino también por su nivel de conciencia, que genere mejoras de vida para los grupos de interés (clientes, proveedores, consumidores, comunidad, trabajadores y familias, estudiando las necesidades para poder satisfacerlas en la medida de lo posible.

Al respecto, pueden citarse los estudios emprendidos por Alianza Social de VenAmCham (2006), los cuales muestran que en el país el sector empresarial sigue la misma tendencia global en materia de Responsabilidad Social Empresarial y han confirmado la prioridad que dan las empresas a proyectos de salud, educación y aquellos que generan empleo.

Lo antes expuesto, supone una la relación entre el comportamiento organizacional y la función pública desde las posibilidades reales y desde nuevos objetivos orientados a una gestión humana donde aun confluyen personas inteligente y probas socialmente, pero en ocasiones el contexto público organizacional no está orientado al cumplimiento de la responsabilidad social, por lo que el recurso humano no logra el cumplimiento de las demandas sociales ni soluciona de forma adecuada los requerimientos derivados de las funciones de la organización, llegando a surgir ciertas situaciones con conductas contrarias a la ética, aspecto que

más allá de modelar las convicciones morales individuales deben ser el norte de la responsabilidad social empresarial

Es así, que cabe citar lo señalado por Echeverría (2007):

El propósito de la ética no es que la gente sea ética, sino que sea capaz de tomar las mejores decisiones para el bienestar individual y de la sociedad, y que ésta sea el proceso de decidir lo que corresponde hacerse en las organizaciones, debido a que son comunidades y agentes morales” (p.4).

A tenor de lo expuesto, sería considerable apuntar ante este estudio, que se estaría estableciendo como alcance y concepción de estos mecanismos para las instituciones responsable como aquel compromiso consciente por parte de estas en el pleno cumplimiento de los propósitos no solo productivos sino sociales, con la expresa finalidad de que las instituciones interna, como en lo externa, considere las expectativas de todos sus actores en lo económico, social o humano y ambiental, demostrando el respeto por los valores éticos, la gente, las comunidades, el medio ambiente y la construcción del bien común.

Concretamente, la CVA Azúcar, S.A., ubicada en San Carlos estado Cojedes, forma parte de los proyectos de Estado de mayor envergadura en el ámbito de seguridad alimentaria en Venezuela, dicho proyecto se encuentra enmarcados en una política de participación popular protagónica y participativa bajo la tutela del Ministerio del Poder Popular para la Agricultura y Tierras, siendo la misión contribuir con la consolidación de la soberanía alimentaria en el territorio nacional, con la participación activa y protagónica de productores, empleados y habitantes de las comunidades ubicadas en los

municipios, quienes ejerciendo su poder como luchadores, contralores, comercializadores y dueños de sus productos fungirán como entes multiplicadores de empleos directos e indirectos y beneficios socioeconómicos dando prioridad a los más necesitados.

Coincide lo anterior con la visión de Chiavenato (1994) quien plantea del alcance de los servicios o departamentos de bienestar, que otorgan beneficios y servicios sociales relacionados con la gradual concientización de la responsabilidad social de la empresa, enfocando el crecimiento a través de diversos factores tales como:

“(a) Exigencias de los sindicatos y de los trabajadores.
(b) Legislación laboral y de previsión y de las políticas de empleo emanadas desde el gobierno.(c) Competencia entre las empresas en disputa por los recursos humanos disponibles, ya sea para atraerlos o mantenerlos.(d) Los impuestos asignados a las empresas, las cuales entraron a localizar y explorar medios lícitos de hacer deducciones de sus obligaciones tributarias”(p.77).

Sin lugar a duda, la CVA Azúcar, S.A., como uno de los proyectos más significativos con que en la actualidad cuenta el sector alimenticio venezolano está comprometida socialmente con la comunidad donde se encuentra ubicada tal como lo expresa en la misión, estableciendo condiciones para la responsabilidad social concebida desde este ámbito en un compromiso con la gestión del recurso humano, dado que es responsabilidad de este en la institución objeto de estudio velar por los compromisos sociales, la calidad de vida y demás beneficios que amparen a los trabajadores y trabajadoras de la institución, dando satisfaciendo las necesidades más urgentes de los trabajadores de la organización, cubriendo los riesgos no contemplados en los regímenes provisionales y articulando las

políticas sociales del país, de manera que sean utilizadas en forma expedita por el trabajador.

No obstante, existen en la CVA Azúcar, S.A., ciertas debilidades en cuanto al rol de la empresa en relación a la direccionalidad y promoción de programas y actividades conducentes a instrumentar la responsabilidad social empresarial desde el plano social, ambiental, lo cual no fortalece el funcionamiento de ésta empresa en la dinámica interna y externa pudiendo llegar a debilitar igualmente la productividad de los trabajadores, así como contar con un voluntariado corporativo más entusiasmado e identificado con las labores inherentes.

De los antes planteado, surge el presente estudio siendo de importancia por cuanto tiene como propósito analizar desde la gestión de los recursos humanos el rol protagónico en el desempeño y responsabilidad social que tiene la empresa CVA Azúcar, S.A, la misma metodológicamente se desarrollará bajo la modalidad de una investigación de campo, descriptiva, no experimental.

Formulación del Problema

Teniendo como fundamento lo antes expuesto el problema quedó formulado en las siguientes interrogantes:

¿Cuál es la situación actual sobre la gestión de recursos humanos en en la CVA Azúcar, S.A., en San Carlos estado Cojedes?

¿Cuáles son las bases fundamentales que rigen para la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial en el campo de las empresas e

instituciones venezolanas.

¿Cuál es el marco legal internacional y nacional sobre la responsabilidad social empresarial en el escenario de las condiciones y beneficios sociales para la empresa CVA Azúcar, S.A., en San Carlos estado Cojedes?

¿Cuáles son los componentes claves que identifican y refuerzan la responsabilidad social empresarial en la CVA Azúcar, S.A., en San Carlos estado Cojedes?

¿Cuáles son los beneficios de la gestión de los recursos humanos en el desempeño y responsabilidad social de la empresa CVA Azúcar, S.A.?

Objetivos de la Investigación

General

- Analizar desde la gestión de los recursos humanos el rol protagónico en el desempeño y responsabilidad social que tiene la empresa Corporación Venezolana Agrícola Azúcar, S.A. en San Carlos estado Cojedes.

Objetivos Específicos

1 Diagnosticar la situación actual sobre la gestión de recursos humanos en en la Corporación Venezolana Agrícola Azúcar, S.A., en San Carlos estado Cojedes.

2 Establecer las bases fundamentales que rigen para la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial en el campo de las empresas e instituciones venezolanas.

3 Determinar el marco legal internacional y nacional sobre la responsabilidad social empresarial en el escenario de las condiciones y beneficios sociales para la empresa CVA Azúcar, S.A., en San Carlos estado Cojedes.

4 Describir los componentes claves que identifican y refuerzan la responsabilidad social empresarial en la Corporación Venezolana Agrícola Azúcar, S.A., en San Carlos estado Cojedes.

5 Señalar los beneficios de la gestión de los recursos humanos en el desempeño y responsabilidad social de la empresa Corporación Venezolana Agrícola Azúcar, S.A en San Carlos estado Cojedes.

Justificación de la Investigación

El desarrollo de la presente investigación cuya finalidad es analizar desde la gestión de los recursos humanos el rol protagónico en el desempeño y responsabilidad social que tiene la empresa Corporación Venezolana Agrícola Azúcar, S.A. en San Carlos estado Cojedes, se justifica en el contexto sociocultural, por ser un ente de carácter público y cuyas funciones están dirigidas al cuidado, manejo y utilización de los bienes públicos en el caso concreto el agua, en procura de generar bienestar por lo que permitirá una gestión eficaz y responsable sustentada en las mejores condiciones posibles y equilibrio óptimo entre la administración y los fines de la misma.

De allí, a nivel institucional igualmente tiene aportes ésta investigación puesto que ofrecerá una información definida sobre ciertas situaciones conducentes a ser modificadas siendo favorecida la imagen de la empresa, al

procurar fortalecer la gestión de recursos humanos hacia el rol de ésta como empresa socialmente responsable lo cual redundará en beneficios para el recurso humano que allí labora traducidos en el mejoramiento profesional y personal de los mismos, lo que permitirá fomentar el compromiso con el entorno laboral y ofrecer calidad en el servicio de atención a los requerimientos de los usuarios externos.

Del mismo modo, la investigación se justifica teóricamente, por constituirse en un antecedente para futuras investigaciones cuyo tema de estudio guarde vinculación con ésta, a la vez que resulta de importancia para demostrar la organización de la lógica del pensamiento a seguir para presentar los resultados científicos alcanzados, lo que demuestra la pertinencia en la práctica institucional; cuyos aportes igualmente favorecen la operatividad de ésta empresa pública la cual tendrá una positiva proyección en la sociedad y en quienes se benefician de ésta.

En el plano metodológico, el diseño posee utilidad metodológica, que ha de servir para problemas similares al investigado, en cuanto a la aplicación posterior del mismo es estudios futuros lográndose mejoras en la forma de abordar una o más variables.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Antecedentes

Solano Santos, Luis Felipe (2010) de la Universidad realizó un estudio investigativo titulado Fundamentación lógico-formal de la responsabilidad social corporativa, estableciendo como objetivo general determinar la relación existente, en el ámbito social, entre la denominada “imagen pública” de una institución o reputación y el modo de asunción de la responsabilidad social que manifiesta con su conducta dicha institución. El método utilizado fue el esquema de un trabajo de reflexión teórica, realizada “more matemática o geométrica”, es el denominado lógico-formal. estableció como conclusión principal que el fundamento de la responsabilidad social corporativa se halla, como el de la ética y el Derecho, en la norma de cultura, que es la íntima convicción “irracional” de que algo es justo o no lo es, sin que pueda darse explicación “racional” que lo avale y no existe una “norma de cultura” universal, sino que cada pueblo, cada país, tiene la suya.

El vínculo del estudio antes citado con esta investigación se deriva del hecho que contiene un conjunto de constructos relacionados con la responsabilidad social a considerar en el desarrollo de ésta.

Ancos (2010), desarrollo una investigación titulada El mercado de la responsabilidad social empresarial teniendo como objetivo general explorar la ubicación económica de la RSE en un nuevo modelo de gestión de la

empresa, fue un estudio de campo explorativo llego a concluir que la RSE ha de integrarse en el gobierno, estrategia y operaciones de la empresa y que las principales iniciativas internacionales en RSE aportan un catálogo indicativo de temas que pueden conformar una política de RSE pero resultan demasiado laxas y adolecen de un enfoque estratégico que garantice su sostenibilidad.

En ese orden de ideas, la investigación antes citada esta vinculada con el presente estudio puesto que enfoca elementos que conducen a construir una visión acerca del comportamiento y la gestión ética de responsabilidad social, lo que facilita la comprensión y búsqueda de respuestas a los objetivos planteados.

Camejo (2010), realizó un estudio de investigación cuyo título fue La responsabilidad Social en las Empresas de Telecomunicaciones, tuvo como objetivo analizar los aspectos claves que determinan la responsabilidad social, así como los planes de carácter social que tienen las empresas de telecomunicaciones en el país. El investigador aborda la responsabilidad social desde la ética y los valores, enfatizando fundamentalmente el carácter prismático que tiene esta en la comunidad, este análisis pretende configurar las estrategias del negocio combinadas con las estrategias sociales, asimismo, enmarcadas en las relaciones laborales que cobran valor en la dinámica del mundo empresarial.

El interés de este trabajo es vinculante con el actual debido a la relación que hace de la ética y los planes sociales que desde lo laboral deben desarrollarse en las empresas de telecomunicaciones, lo cual igualmente es extensible a la CVA Azúcar San Carlos por lo que aporta elementos que guían en el logro de los objetivos de ésta.

Igualmente Díaz (2010) realizó una investigación titulada "Ética y responsabilidad social de las empresas" en Contribuciones a la Economía, marzo 2010. El procedimiento del proceso de investigación fue analizar el contenido temático de los artículos y revistas para buscar la Respuesta sobre ¿Cuál es la Responsabilidad Social de las Empresas en los actuales momentos?, los cuales fueron sometidos a un proceso de evaluación e interpretación. Concluyó que una empresa socialmente responsable es competitiva económicamente, tiene preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales, respeta los derechos humanos de sus trabajadores brindándoles condiciones de trabajo dignas, que favorezcan su seguridad y su desarrollo profesional y que además establezca relaciones exitosas con el estado a través de organismos nacionales e internacionales, incorporando a la sociedad civil para que busque la superación de la pobreza.

La citada investigación se relaciona con este estudio en vista que hacen referencia a la organización venezolana y la forma en cómo se deben materializar la responsabilidad social empresarial, lo cual sirve de orientación en el logro de los objetivos propuestos, resaltando el carácter ético, social y ambiental que trasciende a lo evidentemente humano en las organizaciones de estudio.

Calderon, Canclini, Castillo (2008) realizó un estudio titulado Contexto actual del ámbito laboral, calidad de empleo y Trabajo Social , cuyo propósito fue describir e interpretar la contribución del Trabajo Social en la calidad de empleo de los trabajadores, siendo una investigación descriptiva, de campo, no experimental. Concluyeron que surge la necesidad de generar y actualizar conocimientos que den a conocer y puedan contribuir a validar el

ejercicio del Trabajo Social en el área de Recursos Humanos de las empresas.

La investigación citada se relaciona con este estudio por cuanto refiere lo relativo al trabajo social como medio de para el bienestar de las personas, el cual está directamente determinado por las condiciones laborales en las que se desempeñan los trabajadores y compete a la Gestión de Recursos Humanos aspecto enfocado en este estudio.

Noquera, Salva, Vilar y Molla (2008) en su estudio de investigación entre la Unidad de Investigación Enfoque Centrado en la Persona de la Universidad de Valencia y el grupo Prisma de la Universidad Autónoma de Bucaramanga y la Fundación Albeiro Vargas-Colombia, titulado Responsabilidad Social: acción aplicada a la valoración del bienestar psicológico en personas adultas mayores institucionalizadas, tuvo como propósito plantear desde una visión humanista, el estudio de la atención al adulto mayor mediante la metodología investigación acción participativa, generando una base de cooperación institucional para la promoción del bienestar psicológico en estas personas.

En el mismo orden de ideas, Kirschner (2007) realizó un estudio Científico titulado la Responsabilidad Social en La Empresa, cuyo objetivo fue Analizar la Responsabilidad Social en La Empresa brasileña siendo un trabajo documental analítico. En general concluye, que la empresa es un sistema social de dimensiones que traspasan los objetivos económicos, un espacio al mismo tiempo socializador y socializado en continua interacción con la sociedad se plantea que los estudios de responsabilidad social empresaria han privilegiado las relaciones entre la empresa y los actores y factores exteriores a ella.

El estudio citado está vinculado con esta investigación por cuanto aborda la responsabilidad social interna, es decir, las acciones de la empresa enfocadas al bienestar de sus funcionarios y reconoce a la empresa como un elemento de integración y estabilización social, como en efecto se enfoca en este estudio.

Bases Teóricas

La Gestión de los Recursos Humanos

Los recursos humanos constituyen un punto fuerte de las políticas de modernización o cambio de la cultura de la organización y, por tanto, incidir sobre valores y actitudes de las personas que trabajan en el sector público y empresarial y, como es de sobra conocido, no hay fórmulas mágicas para este propósito y menos para organizaciones del tamaño y la complejidad de la Administración Pública. Es así que Nalda y Carrillo (2004) consideran que:

Si se quiere conocer el grado de modernización de la administración de un país, el mejor indicador de que se dispone es el de los recursos humanos y, más concretamente, el tránsito de la tradicional administración de personal a la gestión estratégica del capital humano, lo que es válido también para el sistema empresarial (p.34)

Ahora bien, cuando se habla de gestión estratégica de recursos humanos, en realidad se está hablando de formas de pensar y de hacer completamente diferentes a cuando se hace referencia a la administración de personal y que inciden sobre los valores, y por tanto, en la cultura de las organizaciones. Esta gestión estratégica de los recursos humanos se reconoce según Nalda (ob.cit) por cuatros aspectos significativos:

- Considerar los recursos humanos como la ventaja competitiva en función de las competencias que poseen y que están en disposición de utilizarlas en el cumplimiento de su trabajo como participantes activos de la organización..
- Tener un enfoque proactivo en la ocurrencia de problemas al tomar decisiones y accionar anticipadamente para eliminar o disminuir su efecto.
- Desarrollar una gestión integradora, es decir las funciones a realizar tienen una interrelación que permite generar valor agregado en el proceso y ventajas competitivas.
- Tener un nivel estratégico al estar ubicada en el ápice de la organización, allí donde se toman las decisiones importantes, pero es responsabilidad de toda la organización, (p.123)

Por ende, la Gestión Estratégica de los Recursos Humanos, genera en el desarrollo de cada una de sus funciones, relaciones de coordinación y flujos de información que mantienen una integración de toda la actividad y permiten obtener un valor agregado reconocido por toda la organización y para esto es necesaria la preparación profesional que tengan no sólo los directivos vinculados a la actividad, sino todos en general.

Funciones más Importantes de la Gestión de los Recursos Humanos

El éxito de toda organización depende de una serie de factores, en su mayoría, referidos a la actividad de Recursos Humanos, lo que conlleva a la necesidad de adquirir nuevas competencias en cuanto a cómo gerenciar el personal en tiempos de incertidumbre e inestabilidad, en ese orden, Alonso (2005) considera que:

Tener un nivel estratégico al estar ubicado en el ápice de la organización, allí donde se toman las decisiones importantes, no resta la responsabilidad de dejar de

considerar el carácter funcional de quien asesora y orienta la actividad, y un nivel operativo que corresponde a todo aquél que tenga subordinados, siendo aquí donde se ejecutan propiamente las funciones en la gestión de recursos humanos que implica.(pág. 88)

- La planeación, que tienen por objetivo prever la fuerza laboral necesaria, entendiéndose como las competencias que la organización necesitará en cada momento y lugar. La planeación de los recursos humanos debe tener como premisa el análisis y descripción de los puestos de trabajo, partiendo de las competencias exigidas por el puesto.

- El reclutamiento, actividad de divulgación, de llamada de atención, y debe lograr una cantidad y calidad de candidatos que garantice una buena selección; en esto influye la experiencia del reclutador, lo acertado de la información que se brinde por la organización, se solicite por el candidato, y de la fuente de reclutamiento escogida, ya sea interna o externa.

- La selección de personal tiene como objetivo dotar a la organización de una fuerza de trabajo con las competencias necesarias que garanticen un buen desempeño; este es un proceso de comparación y decisión, que se apoya en diversas técnicas para lograr un resultado de calidad.

- La inducción son acciones encaminadas a lograr la instalación y adaptación de los nuevos trabajadores a su grupo de trabajo y, por tanto, a la cultura de la organización.

- La capacitación y el desarrollo de carrera constituyen procesos permanentes, sistemáticos y planificados, basados en las necesidades actuales y perspectivas de las organizaciones, de los grupos e individuos,

orientados a cambios en los conocimientos, habilidades, actitudes y capacidades del hombre para elevar la efectividad de su trabajo y la eficacia de su organización.

- La gestión del desempeño está estrechamente vinculada a la evaluación de las competencias, del potencial y a los resultados obtenidos, lo que permite tener un estimado de cómo se está desarrollando el trabajo a la vez que constituye un ente motivador del mismo y de su desempeño respecto a las nuevas exigencias, que logre elevar la motivación con nuevas formas de estimulación y contribuya a hacer coincidir las necesidades de los individuos que trabajan en la organización con la misión y los objetivos de esta, dando respuesta en cuanto a eficiencia, eficacia y efectividad.

- La remuneración parte de la valoración de los puestos de trabajo y se basa en los resultados obtenidos de forma individual y colectiva, por lo que tenderá a ser un componente variable favoreciendo la eficacia que debe primar en las organizaciones.

- Las promociones se apoyan cada vez más en la competencia de los individuos, por lo que el concepto de evaluación del desempeño, de evaluación del potencial y el desarrollo de carrera prevén la evolución futura de los recursos humanos dentro de la organización.

- Las estructuras organizativas cada vez más planas y flexibles, conllevan la disminución de los niveles intermedios, propiciando una mayor descentralización, una mayor autonomía en la toma de decisiones, lo que exige mayores competencias y más responsabilidad de todos los trabajadores.

- Los sistemas de trabajo están compuestos por el contenido del puesto, la tecnología del mismo, las personas, el estilo de dirección, las políticas y prácticas de la organización. Debemos tener en cuenta que el vínculo directo del trabajador con la organización es su puesto de trabajo, de ahí que sea el punto de partida para todo el proceso de la gestión de recursos humanos.

De lo anterior, se deduce que, el desarrollo de estos procesos caracteriza la gestión de los recursos humanos como una actividad estratégica e integradora, pues todas las decisiones y acciones están íntimamente relacionadas entre sí y deben responder a los objetivos estratégicos que se trace la organización, y allí, la responsabilidad social empresarial se convierte en una función eminentemente directiva, macroorganizacional y en constante transformación, más vinculada al desarrollo y a la flexibilización de los sistemas de trabajo.

Gestión de Recursos Humanos y Estrategia

Partiendo del concepto de gestión como la acción y efecto de gestionar, y entendiendo por gestionar la realización de diligencias encaminadas a la obtención de un negocio o beneficio empresarial y tomando a las personas como los recursos activos de las organizaciones podría decirse de acuerdo con Cortéz (2006: 77), que la gestión de recursos humanos es "el conjunto de actividades que ponen en funcionamiento, desarrollan y movilizan a las personas que una organización necesita para realizar sus objetivos". De esta definición se desprende lo siguiente:

1. En el proceso de gestión de recursos humanos intervienen todos los miembros activos de la empresa, entendiéndose por tales: la dirección

general con tareas de mando, los asalariados con la negociación de un contrato y los representantes del personal.

2. Para poner en funcionamiento a las personas de una organización se necesita definir las políticas de personal, y articular las funciones sociales considerando los objetivos de la organización (premisa estratégica).

3. Pero además se necesitan métodos para conseguir, conservar y desarrollar esos recursos humanos (premisa operativa).

4. Todo ello no podrá ser llevado a cabo sin la ayuda de instrumentos administrativos, reglamentarios e instrumentales (premisa logística).

La problemática en recursos humanos consistiría en dar prioridad a los objetivos de la organización o a los del asalariado, por ejemplo ¿ayudaremos a un asalariado a que abandone la empresa, aunque sea útil en ella, si su carrera profesional requiere el despido para que le contraten en otra empresa, en condiciones más favorables a su progreso? De manera más general, ¿según qué criterios vamos a gestionar los conflictos de intereses entre los individuos y la organización? Está claro que, en caso de oposición frontal, se dará generalmente prioridad a la organización. Pero ¿se sabrá explicar la razones al asalariado que ha salido perjudicado? Y cuando el trance es de poca importancia para la organización y muy importante para las personas ¿podremos adoptar el punto de vista del asalariado?

Los Componentes de la Gestión de los Recursos

La Gestión o Gerencia de Recursos Humanos tiene un enfoque sistémico e integral, está conformada por distintos procesos interrelacionados

e interdependientes, y en estrecha conexión con la dinámica institucional. Su interacción hace que cualquier alteración ocurrida en uno, provoque influencias en otros y así sucesivamente. Pero aún así, esos subsistemas no son establecidos de una manera única. Son contingentes o situacionales: varían de acuerdo con la organización y dependen de factores ambientales, organizacionales, humanos, tecnológicos etc. Son extraordinariamente variables, aunque interdependientes, y el hecho de que uno de ellos cambie en una dirección no significa que los otros cambien exactamente en la misma dirección y en la misma medida.

En ese orden, Cuevas (2004) establece:

El Enfoque de sistemas comporta una macrovisión que pone al descubierto las categorías de insumo, producto, estructura, proceso, entorno, entre otras, con un atributo sinérgico como es la retroalimentación, a través del cual se puede institucionalizar el autodiagnóstico, con cuyas variables e indicadores, se pueda establecer una permanente estrategia tecnológica de cambio e innovación organizacional (p.44)

Desde ese punto de vista, es evidente que en la medida como los sistemas tienen características, también tienen componentes generales, como propósitos, función central, competencias, objetivos, mecanismos de control, operativización, beneficios, dificultades, modelos, aplicaciones, conceptos, estructura organizativa, jurisdicción y estrategias, y como tales, cada sistema debería tener su propio gerente con aptitudes analíticas y de aprovechamiento de oportunidades, lo que implica directamente el desempeño del personal como brazo ejecutor, canalizado a través de la gestión de recursos humanos.

El Recurso Humano en las Organizaciones

La Administración de Recursos Humanos tiene entre las tareas proporcionar las capacidades humanas requeridas por una organización y desarrollar habilidades y aptitudes del individuo para ser lo más satisfactorio a sí mismo y a la colectividad en que se desenvuelve, en virtud que no se debe olvidar que las organizaciones dependen, para su funcionamiento y su evolución, primordialmente del elemento humano con que cuenta. Es así, que Pérez y Rodrigo (2004) consideran que:

Entre las principales funciones de la dirección de recursos humanos en la empresa están las que comportan la evaluación, la formación y el desarrollo de las personas que forman la organización. El seguimiento de evaluación y control es necesario para el desarrollo adecuado de las actividades y para asegurar la consecución de los objetivos (p. 111)

Del mismo modo, los autores señalan como forma de desarrollo para el recurso humano:

-Planes de desarrollo: Otro concepto que debe tenerse en cuenta es el de plan de desarrollo individual, se trata de un proceso continuo y sistemático orientado por el jefe mediante el cual el empleado profundiza y mejora en aquellos aspectos particulares del estilo personal que facilitan y/o interfieren en el adecuado ejercicio de sus labores. Dentro de este proceso, a través de un trabajo personalizado, se puede modificar el comportamiento que no favorece el óptimo desempeño y fortalecer aspectos que si lo promuevan.

Requiere de un conocimiento previo por parte de la persona acerca de sus fortalezas y debilidades y exige la participación del jefe inmediato para identificar los comportamientos a mejorar y para monitorear los avances. Un

programa de desarrollo de competencias en una organización se inicia con la toma de conciencia de los empleados sobre un proceso que es personal, que se apoya en las motivaciones individuales y que se refuerza en las condiciones organizacionales favorables, que a su vez propician y fomentan actividades que estimulan el autodesarrollo.

De esta forma, se deben crear además programas de formación y educación continuada, la cultura de planes de acción para el mejoramiento del desempeño, la retroalimentación permanente y todas aquellas actividades que potencialicen los talentos y permitan aprovechar las habilidades. Así, el desarrollo de los recursos humanos, supone la realización de un esfuerzo a largo plazo con el que la organización capacita a las personas que trabajan en ella para acceder a puestos de mayor nivel.

El Nuevo Papel del RRHH

La dinámica en la competitividad de la gerencia moderna, demanda de las nuevas gestiones administrativas del ámbito organizacional, conocimiento y aplicación de herramientas adaptadas al manejo y administración del recurso humano, para que puedan llegar al éxito en el mercado en que se desarrollan, por lo que la visión de los Recursos Humanos en la actualidad debe procurar la armonización de las fuerzas individuales para que consigan los fines que les han sido asignados dentro del concierto de la planeación en el trabajo.

Becker y sus co autores (1999), dan una serie de recomendaciones para pasar de un departamento profesional a un departamento estratégico:

- (1) Gestión de Personal: la empresa contrata y paga a

gente, debe concentrarse en contratar a los mejores o en lograr empleados excepcionales, no tan solo llenar vacantes.(2) Compensación: No se trata de dar bonos e incentivos a los más trabajadores, se debe reconocer que la gente es la fuente de ventaja competitiva por lo que se requiere explotar plenamente todos los beneficios de este activo estratégico.(3) Alineación: No se trata tan solo de considerar la gente como un activo estratégico, es necesario ampliar sus capacidades (competencias) (4)Rendimiento: Los RRHH son un sistema inmerso dentro de un sistema más amplio cuyo fin es la implementación de la estrategia de la empresa. Se deben medir las relaciones entre ambos sistemas y el rendimiento de la empresa. (p.44)

Es así, que si se realiza una gestión integrada de los recursos humanos de la empresa, apoyada en una serie de pilares, tales como: técnicas de organización, gerencia participativa por objetivos (GPPO), evaluación del desempeño y análisis de potencial, entre otras. Las personas integradas a los objetivos globales de la empresa, disponen de planes de carrera individualizados, adaptados a su potencialidad técnica o administrativa.

En síntesis según Becker (1999):

- El gerente de recursos humanos es miembro del comité de dirección y del comité de planificación estratégica a nivel de la empresa.
- Enfoque a optimizar recursos.
- Sistema de Gestión de Recursos Humanos (SGRH).
- Alta profesionalidad de la función: personal con título superior, formación de postgrado en administración de recursos humanos y mucha experiencia en el área de RRHH.
- Desarrollo funcional considerable: organización, recursos humanos, personal, relaciones laborales, retribución, administración por objetivos y negociación.
- Estructura organizativa flexible con implantación de

técnicas de análisis y valoración de puestos.

- Alta difusión de organigramas provisionales que ofrecen las previsiones de valoración de estructura de la empresa a mediano plazo.
- La administración participativa por objetivos aplicada como sistema de administración de la empresa.
- Política de retribución con énfasis en estimulación (p.88)

Evaluación y perspectivas futuras de la Gestión de Recursos Humanos

Según Martínez & Herrera, (2003), al analizar las tendencias que ofrece la gestión estratégica de recursos humanos en las empresas líderes con respecto al resto de las empresas, se observa que, para la mayor parte de las empresas latinoamericanas, se trata todavía de un desafío, en lo que respecta a:

- El logro de una mayor implicación del gerente de RRHH en las decisiones de alto nivel, situándolo en una posición realmente estratégica.

- Que los responsables de la función se conviertan en profesionales sumamente calificados.

- La elaboración y utilización de herramientas cada vez más sofisticadas, producto del estudio de especialistas en el campo de la GRH y de su aplicación con éxito, mejoren ostensiblemente la gestión empresarial, mediante la: gestión participativa por objetivos, valoración del potencial, análisis de puestos y la valoración de resultados.

- La aplicación de las tecnologías de la informática en la función de RRHH, debido a la variedad de la información presente en estos

departamentos y a la necesidad de disponer de información fiable en el tiempo apropiado sobre las personas.

- Que la captación, retención, formación y desarrollo de recursos humanos pasa a ser de vital importancia para la competitividad de la empresa contemporánea.

- Se ha pasado de la administración de personal a la Gestión de Recursos Humanos (GRH).

- Que las empresas dedican un esfuerzo cada vez mayor a la capacitación como inversión en sus recursos humanos y se mide en la relación entre inversión en formación y la masa salarial de la empresa al mismo tiempo se tiene conciencia de que mientras este esfuerzo de la empresa en capacitación sea cada mayor, también mejor será la GRH.

- La función de RRHH tiene como doble objetivo funcional, organizar a los trabajadores y relacionarlos socialmente con los esquemas culturales de contribución y compensación, marcados por la empresa, para lograrlo es preciso abordar esta doble misión de un modo técnico y de un modo social. El primero atiende, tanto a la asignación de personal al puesto y a la recepción de su compensación, como a la valoración económica del rendimiento de la atribución del costo de la compensación y el segundo, entronca con la competencia y motivación por la contribución..

- Lograr que ambos procesos funcionen es, a juicio de los autores, el verdadero reto de los departamentos de recursos humanos, para conseguir la implicación, competencia, colaboración y efectividad en toda empresa.

Desempeño del Recurso Humano

De acuerdo con Dolan (2004), el factor humano es “un elemento básico y estratégico de la práctica gerencial empresarial”. Es básico porque de su administración eficiente depende la correcta ejecución humana de los planes elaborados, es estratégico porque los cambios organizativos no se pueden realizar, lógicamente, sin el concurso de las personas que los tienen que ejecutar.

En este sentido, conviene una gestión del cambio como forma de obtener la implicación de los trabajadores en el cumplimiento de la misión, la visión y los objetivos de la empresa, lo que significa que la práctica de la GRH se dirija a tres elementos fundamentales: (1) A la persona. La persona es un “recurso” de la empresa, con capacidad para interpretar, decidir y buscar su propia satisfacción. (2) En segundo lugar a las condiciones de trabajo y compensación. La contribución que las personas tienen que ejecutarse y en correspondencia con su desempeño así será la recompensa a su trabajo. En este sentido la gestión de recursos humanos es una función que mira en dos direcciones:

- a- Busca relacionar a las personas con los distintos puestos y las necesidades de trabajo que los mismos exigen.
- b. Procura relacionar las personas según criterios de competencia y también de motivación. Aquí intervienen las condiciones de compensación. Se afirma que la práctica de asignación (cubrir vacantes de puestos) e integración de personal (aceptar a las personas en los puestos), se trata de una herramienta para relacionar a las personas con los esquemas y objetivos de trabajo. Por esa razón, la GRH es una función estratégica: su misión es situar personas competentes y motivadas en el tiempo y lugar necesarios(p.77)

Al respecto, Chiavenato (2001: 345), acota que la gestión de recursos humanos moderna “se realiza según sistemas que, para su funcionamiento eficaz, tienen que estar sometidos a prácticas y criterios de control de sus resultados y actualización de sus técnicas motivacionales”. De allí, la función de RRHH es una forma de tratar el talento humano de la empresa y como tal, se labora para obtener y desarrollar los recursos humanos, según las necesidades técnicas y sociales de funcionamiento, es decir, tiene la misión de asignar e integrar el talento humano en los esquemas culturales de la división organizativa de la empresa.

La función de integrar corresponde a la política cultural por lo que tiene como objetivos según el autor antes mencionado ser capaz de:”(a) Proporcionar a la empresa personal con la competencia y el compromiso necesarios según el puesto y sector organizativo. (b) Mantener la estructura cognoscitiva colectiva de la empresa para que pueda proporcionar las satisfacciones individuales y los beneficios colectivos esperados.

Asignar e integrar tienen un mismo objetivo final; a saber, hacer funcionar técnica y socialmente una estructura organizativa específica, debe tener una serie de atributos que posibiliten la realización eficaz del trabajo, estos se clasifican en relación con la calificación requerida para la realización del trabajo; se considera que este atributo es decisivo, pero en el caso de los trabajadores debe tener un complemento adicional que es la motivación.

Además, se requiere que la persona tenga capacidad de adaptación a situaciones cambiantes o innovadoras y por ello constituye, asimismo, un factor de primera magnitud la adaptabilidad. Partiendo de la esencia del trabajo, en el nuevo siglo donde la tendencia es que el trabajador se vincula a la empresa física y emocionalmente, las empresas tienen que asumir la

formación inicial de su personal y su adecuación concreta a la actividad que realizan, la cultura y los valores propios de la organización. Esta capacitación se realiza, tanto en el puesto de trabajo como fuera de él y no se orienta exclusivamente hacia el cometido concreto que realiza, sino que la misma tiene un carácter multidisciplinario.

Ahora bien, el factor humano, base de toda acción productiva al generar procesos de trabajo, de pronto olvida revisar su estado de evolución, sin embargo los tiempos globalizados, y a la vez exigentes, exigen asumir un compromiso hacia los gestores de dichos procesos, es decir, en obtener el máximo resultado al más bajo costo y con el menor esfuerzo, es decir establecer como filosofía que al estar mejor preparados, realizaremos nuestra actividad con menos rechazo, y mayor interés, pero aunado a ello, la evaluación de desempeño no puede restringirse a un simple juicio superficial y unilateral del jefe respecto del comportamiento funcional del subordinado; es necesario descender más profundamente, localizar las causas y establecer perspectivas de común acuerdo con el evaluado. Esta no es un fin en si misma, sino un instrumento para mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa.

Responsabilidad

En primer lugar, es necesario distinguir que el concepto de responsabilidad hace referencia a la idea de “dar cuentas” (accountability), por lo que las empresas se ven obligadas a ser cada vez más transparentes en la información que ofrecen a la sociedad en relación con sus prácticas y formas de gestionarse, lo que según el Centro Europeo de Empresas Innovadoras (2002: 11), considera que “esta idea da respuesta a la exigencia de transparencia que la sociedad en su conjunto exige en la actualidad con

mayor fuerza a las empresas”. Por otro lado, el término Responsabilidad hace referencia a “dar respuesta” (responsability) a las expectativas que la sociedad tiene depositadas en la empresa.

La empresa es una institución social que, como tal, igual que el resto de instituciones sociales, necesita estar legitimada socialmente para seguir manteniendo su papel en la sociedad y, por tanto, para perdurar en el tiempo.

Al respecto, igualmente el Centro Europeo de Empresas Innovadoras (2002) establece que “Esta legitimidad la alcanza la empresa dando respuesta a lo que la sociedad espera de ella y asumiendo los valores y pautas de comportamiento que la propia sociedad le marca”. De esta forma, la empresa genera confianza, valor clave para que la empresa sea un proyecto de largo plazo.

Ahora bien, de este modo, se entiende que la Responsabilidad Social de las Empresas abarca tres aspectos fundamentales, a saber: responsabilidad económica, responsabilidad social y responsabilidad medioambiental, lo cual permitirá hacer de la empresa un proyecto legitimado socialmente y perdurable en el tiempo.

En torno a la responsabilidad económica, las empresas tienen como una de las acciones más importantes a desarrollar generar riqueza en el entorno en el que éstas están insertas, (empleo, innovación, impuestos, etc.)

Esta tarea es fundamental también para el propio desarrollo de la empresa, pero la riqueza que se genere ha de basarse en valores y prácticas universalizables. Obtener beneficios y minimizar los costes de cualquier tipo, económicos, medioambientales, sociales, etc., es una tarea fundamental de

una empresa socialmente responsable.

En el mismo orden, la responsabilidad social, implica que la empresa, para ser una institución legitimadas socialmente, ha de dar respuesta a las demandas que la sociedad le plantea desde los valores y las pautas de comportamiento que la propia sociedad indica, así, la empresa conseguirá estar integrada en el entorno en el que está inserta.

Finalmente al abordar la responsabilidad medioambiental, está referida a que la empresa expresa su responsabilidad social también a través del cuidado de su entorno físico, lo que se muestra como una necesidad imperiosa para la propia subsistencia de la empresa, ya que, por un lado, gran parte de las cuestiones medioambientales se encuentran reguladas y, por otro lado, el respeto y cuidado del medioambiente es una cuestión clave para llevar a cabo un desarrollo sostenible.

Es por ello que la operatividad empresarial o puede menoscabar el cuidado que humano y legalmente exige el ambiente

La Responsabilidad Social sus acepciones

Desde el surgimiento de las organizaciones estas han estado en constante integración y vinculación con la sociedad, bien sea tanto en el aspecto económico, social como ambiental. En la actualidad, las organizaciones son fuente generadoras de empleo y se encuentran en la búsqueda activa de la mejora de la calidad de vida de sus trabajadores; es aquí donde entra en juego la Responsabilidad Social como una herramienta para las empresas, es decir, se convierte en un mecanismo de integración tanto en el aspecto económico como social, alcanzando el equilibrio

necesario de tal forma que ambos actores son beneficiados (empresa-Sociedad).

No obstante, son muchos los alcances que posee la RSE, sin embargo, algunos de los más utilizados y los que se consideraran para efecto de esta investigación, se encuentran expuestos por diversos tratadistas como a continuación se reseñan:

Bohlander (2005:6) quien la define como “la responsabilidad de la empresa para actuar a favor de los mejores intereses de las personas y las comunidades afectadas por sus actividades”. Así mismo Cajiga (2006) citado por León (2008) complementa todo lo antes mencionado en el siguiente concepto:

Responsabilidad Social Empresarial es el compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa tanto en lo interno como lo externo, considerando las expectativas de todos sus participantes en lo económico, social o humano y ambiental, demostrando el respeto por los valores éticos, la gente, las comunidades y el medio ambiente y para la construcción del bien común. (p.85)

Por otro lado Chiavenato (2000:124) la define como: “el grado de obligación que la organización asume a través de acciones que protegen y mejoren el bienestar de la sociedad, a medida que trata de alcanzar sus propios objetivos.” Asimismo García (2007) la describe como:

La responsabilidad social empresarial es un concepto que implica la necesidad y obligación de las empresas e instituciones que desarrollan algún tipo de actividad económica, de mantener una conducta respetuosa de la legalidad, la ética, la moral y el medio ambiente. (p.3)

La Comisión Europea la define como “la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones comerciales en y sus relaciones con sus interlocutores”.

Seguidamente, el autor Kliksberg la define como “la actitud responsable de las empresas con todos sus grupos de interés, consumidores, accionista, directivos, empleados, estado comunidad y medioambiente. Por lo tanto, la misma no es más que el resultado del matrimonio entre ética y desarrollo económico.”

Para efectos de este trabajo, la autora considera que la RSE, es un compromiso y competencia asumida voluntariamente por los empresarios, que a través de sus empresas e instituciones retribuyen y permiten la consolidación de áreas como la social, económico y medio ambiente, permitiendo así una mejor calidad de vida para los trabajadores y sus familias, y previendo resultados y beneficios cónsonos a la sociedad.

No queda la menor duda, que estas acepciones son muy cambiante porque a través de ellas se mueven aspectos diversos y complejos, aun mas la RSE esta constantemente vinculadas con las políticas gubernamentales o bien son consideradas como una herramienta que permite el desarrollo sostenible de la nación. Para muchos tratadistas del tema ella se ha constituido en una herramienta para conectar a las empresas e instituciones con la sociedad, para el recate de la ética y los valores, la preservación y conservación del medio ambiente.

El Papel de la Dirección de los Recursos Humanos en el Ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial

Hoy en día las organizaciones, bien sean grandes, medianas o pequeña están abocadas a desarrollar la inversión social como uno de los principios esenciales de lo que hoy se denomina en términos empresariales la nueva cultura de empresa, conjuntamente con el los factores y componentes que la constituyen, siendo ellos la visión, misión, valores, ética, las personas y su capital intelectual. Así entonces, junto a la necesidad de innovación y mejora continua, las organizaciones conciben a la Responsabilidad Social como parte de la garantía que permite el desarrollo de las comunidades, lo que abre nuevas perspectivas a las políticas y estrategias empresariales hacia la supervivencia de las propias organizaciones y de la misma sociedad.

En este sentido, hoy en día se han evidenciado problemas de desigualdad y pobreza entre las comunidades, lo que genera que las instituciones se vean llamadas a buscar el desarrollo y bienestar tanto de sus trabajadores como el de la colectividad de su entorno, creando y desarrollando la armonía entre, la empresa, la localidad y el medio ambiente. Estas estrategias, convergen en la necesidad de orientar y apoyar los elementos que los elementos que conforman a la sociedad, siendo uno de estos la Responsabilidad Social Empresarial, que se fundamenta en el enfoque del desarrollo humano sostenible y por ende, lleva a la sociedad a buscar un desarrollo económico, social y ambiental a largo plazo.

Por consiguiente, se puede decir que lo que persigue la Responsabilidad Social, es el de contribuir con su comunidad en el sentido más amplio, ya que, si bien es cierto que el papel fundamental tanto de las empresas como de las instituciones es el de contribuir al desarrollo integral de esta sin olvidar la comunidad.

En la actualidad las organizaciones perciben el departamento de los recursos humanos como un factor estratégico que permite entrelazar las políticas del negocio con las políticas sociales, por ello ningún departamento de recursos humanos puede ser socialmente responsable si no cumple con las premisas básicas que hacen al cuidado del capital humano que administra, de sus stakeholders y del medio ambiente, Momberg (2006) lo afirma cuando menciona que “el objetivo básico de la Responsabilidad Social Empresarial es suministrar elementos de dirección y gestión consistentes para el desarrollo de un modelo de empresa sostenible, que satisfaga las necesidades de los grupos de interés y que genere externalidades socialmente responsables”.

De allí, la responsabilidad social tiene que ver con su principal cliente, el empleado y los stakeholders de la empresa, especialmente clientes, proveedores y entorno, en ese orden algunas premisas pueden parecer muy básicas pero hacen a la responsabilidad social del departamento de recursos humanos según Momberg (2006):

- 1 Cumplir con la liquidación de sueldos y haberes en tiempo y forma.
- 2 Cumplir con la normativa legal y previsional, en materia de salarios, atención médica y medidas de higiene y seguridad en el trabajo.
- 3 Tener una política de puertas abiertas. Si el departamento de recursos humanos es percibido como un ente cerrado, lejano y autoritario, carece de la sensibilidad necesaria para realizar su función
- 4 Crear una cultura que de importancia a la comunicación. El departamento de recursos humanos no está aislado.
- 5 La conducta de las personas y las relaciones interpersonales afectan directamente el clima laboral.

Es necesario que haya normas claras para todos y hacerlas cumplir a cabalidad para que no reine la anarquía. En el código de ética o conducta también deben esbozarse cuestiones como la relación con clientes y proveedores, prohibiciones para recibir regalos, entre otros.

6 Crear un entorno de igualdad. Que todos se sientan respetados por la organización y por sus pares. Que todos tengan posibilidades de crecimiento según.

7 Asegurar la formación constante para el puesto de trabajo. Brindar la formación técnica necesaria para desempeñar su puesto correctamente a todos los empleados de la empresa.

8 Fomentar la transmisión de conocimientos es clave para el departamento de recursos humanos.

9 Promover el desarrollo profesional. Los planes de carrera, planes de sucesión y ascensos periódicos son parte del crecimiento del personal.

10 Asegurar un entorno de trabajo saludable para el medioambiente. Los ambientes de trabajo productivos generan desperdicios

11 Fomentar las relaciones con la comunidad. Promover entre los empleados colectas de ropa o libros para hacer donaciones, la donación de horas para ayudar a los menos favorecidos a aprender oficios, organizar visitas guiadas con estudiantes de primaria, secundaria y universitarios a las oficinas y a las fábricas, difundir a la prensa programas y acciones que lleva a cabo el departamento (capacitación, acuerdos con universidades, Responsabilidad Social Empresarial, entre otros) ayuda a forjar lazos perdurables en el tiempo con la comunidad.(p.77)

Todas estas condiciones son las que permiten considerar todos los ambientes que identifican la responsabilidad, en correspondencia a los alcances y objetivos que esta se propone. Entre los principios que caracterizan los planes de RSE, se encuentran fundamentalmente los que se señalan en la tabla nº 1.

Cuadro 1
Principios que caracterizan los Planes de RSE

TRANSPARENCIA	Está basado en el acceso a la información que la organización proporciona sobre su comportamiento social y que es permeable a las expectativas sociales.
MATERIALIDAD	Supone que la organización debe tener en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas en la toma de decisiones, afrontando todas las dimensiones de la RSC, así como todas sus actividades e impactos, directos e indirectos.
VERIFICABILIDAD	Las actuaciones socialmente responsables de la entidad deben someterse a una verificación externa. La verificabilidad está fundamentada en la posibilidad de que expertos independientes puedan comprobar las actuaciones de la empresa.
VISIÓN AMPLIA	La organización debe centrar sus objetivos de responsabilidad social corporativa en el contexto de sostenibilidad más amplio posible. Debe considerar el impacto que produce a nivel local, regional, continental y global, con un sentido claro de legado para futuras generaciones.
MEJORA CONTINUA	Va ligada estrechamente a la idea de gestión continuada, que tiene por objetivo principal la pervivencia de la organización
NATURALEZA SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN	Está arraigada en la creencia y reconocimiento de la naturaleza social de las organizaciones, como valor que prevalece sobre cualquier otra consideración de tipo económico o técnico. Destaca el valor y el papel del ser humano como ente individual y social, origen y fin de la organización.

Fuente: Castillo (2010) a partir de Moneva (2005)

A modo de ver de Moneva (2005: 88) “el principio de transparencia es el más destacable e importante en los actuales momentos de las organizaciones por cuanto incide en este factores como: el comportamiento socialmente responsable”, los agentes interesados en la organización y la comunicación de las actividades. Otros principios destacados por Perdiguero (2005)

Cuadro. 2 Principios de la Responsabilidad Social Empresarial

Principios	Definición
Voluntariedad	Cuando la empresa asume un compromiso y este va más allá de las exigencias legales actuales o vigentes en ese tiempo.
Diversidad	Se refiere a las diversidad de sectores productivo y de servicios, orientado al mercado domestico o a la exportación, diversidad de entorno geográfico, diversidad en cuanto a la regulación.
Adicionalidad	La importancia que se alude a la Responsabilidad social, es que contribuye a la mejora del entorno social, laboral y medioambiental.

Fuente: Perdiguero 2005

Alcances de la Responsabilidad Social y sus características en el ámbito de las Instituciones.

Desde la perspectiva de la RSE, las corporaciones deben ser responsables por cualquiera de sus acciones que afecten a las personas, a las comunidades o a su entorno Wulfson (2001). Citado por *Ruiz, Menéndez, Martín-Castilla (s/f)*. Como consecuencia de ello, resulta claro que las expectativas de los stakeholders, los criterios de sostenibilidad y transparencia deben incorporarse a la gestión empresarial. Los enfoques actuales requieren la aplicación de una visión estratégica que contemple las repercusiones sociales de las actividades organizativas y su impacto en los diferentes grupos de interés.

La identificación y el diálogo con los mismos se hacen ineludibles. En términos generales, puede decirse que la responsabilidad social corporativa está relacionada con los siguientes aspectos:

- La gestión y gobierno de la empresa.
- La política y la estrategia alineada con la visión organizativa, la misión y los valores.
- La gestión de los recursos humanos y las relaciones con los individuos dentro de la organización.
- El valor añadido de los accionistas.
- Las relaciones con los clientes.
- Las relaciones con la comunidad en la que se sitúa el negocio.
- Las implicaciones de desarrollo para la comunidad.
- La responsabilidad por el impacto ambiental de las operaciones y la gestión sostenible de los recursos.
- Las relaciones con las Administraciones Públicas.
- Las relaciones con los competidores y el mercado.
- Las relaciones con el desarrollo de la compañía.(p.77)

Es entonces que se hace posible comprender que su alcance es complejo y que son múltiples las características que permiten identificar a la RSE, sin embargo algunas de las que se destacan estarían asociada a:

-Es una herramienta que debe ser considerada como una actitud de la empresa hacia el entorno social, actitud que debe impregnar toda la filosofía y la conducta empresarial.

-Requiere ser considerada como un mecanismo transparente capaz de articular factores que permitan sus objetivos y alcance con énfasis en lo social.

-En necesario considerarla más que una obligación de la instituciones y /o organizaciones hacia la sociedad.

-Requiere de capacidad para establecer compromisos y rendir cuentas de los mismos.

-Se orienta a promover un mayor bienestar social y una mejor calidad de vida de la sociedad.

-No remite a actuaciones individuales de los miembros de la organización, sino que debe representar una actitud institucional, donde sus valores deben estar inmersos en la cultura, la filosofía, los objetivos, las estrategias.

Es importante señalar ciertos criterios que de una u otra forma facilitan la aplicación de la Responsabilidad Social por las partes implicadas, ya que al momento de decidir emprender este camino, la empresa debe estar consciente de qué riesgos y oportunidades se encontrará.

Tipos de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

Entre los tratadistas consultados, se pueden establecer tres tipos de responsabilidad, entre los que se encuentran:

Definición connotativa

Guedez (2006: 123), “Sin mayores preámbulos, sostenemos que la responsabilidad social empresarial es el ejercicio ético y sustentable de la competitividad”.

Cabe destacar que dentro de este concepto se evidencia el carácter ético de la RSE, sus exigencias dentro de las empresas, sus responsabilidades, la relación empresa-sociedad, la sustentabilidad, el interés irrestricto por la gente y la solidaridad, la cual viene a ser la dimensión intersubjetiva de la ética.

Definición descriptiva

Guedez (2006: 101) “La responsabilidad Social Empresarial es un conjunto de estrategias que permite identificar y atender, anticipar y sobrepasar, las necesidades, expectativas y capacidades de los grupos de interés internos y externos”, Por lo tanto, se puede decir que de alguna manera este aspecto está íntimamente ligado a los autores claves relacionados con la RSE y por la cual esta cobra vigor dentro de las organizaciones.

Definición operativa

Guedez (2006), Los esfuerzos de operacionalización de la responsabilidad social empresarial plantean al menos la consideración de los aspectos relacionados con las estrategias que orienten las acciones; las alianzas que aseguren la implantación de los programas; el voluntariado que apoye, amplíe y complemente la acción de la empresa; las iniciativas de información y educación que sensibilicen y capaciten al colectivo en la materia; la ubicación estructural de las responsabilidades organizacionales; el balance social que posibilite el monitoreo y la divulgación de los logros; el mercadeo social que permita compartir y promocionar lo que se hace. (p.107).

Estas características se amplían en el significado que establece

Guedez (ob.cit) y que se denotan en la siguiente figura.

Figura 1 Significado de las estrategias de RSE

Fuente	Exigencia	Pregunta	Imagen
Deber social	Adaptativa	¿Cuánto damos?	“Dar un pescado”
Solidaridad	Caritativa		
Responsabilidad	Reactiva	¿Cuál es el compromiso y cuál es el impacto?	“Enseñar a pescar”
Responsabilidad	Preactiva		
Corresponsabilidad	Integrativa	¿Cómo crecer juntos?	“Pescar juntos”

Fuente: Guedez (2006)

El especialista, señala que resulta importante resaltar que todo depende de las realidades del entorno y de la capacidad organizacional que se tenga para seleccionar la estrategia o las estrategias que pueda asumir la empresa y que sean capaces de dar respuesta a esas realidades.

Áreas de la Responsabilidad Social Empresarial

El concepto de Responsabilidad Social Empresarial es muy complejo debido a que abarca varias áreas, por tales razones las empresas tienen la potestad de seleccionar un área a desarrollar en caso de que no quieran o no puedan cubrirlas todas, incorporándolas a fin de ejecutarlas en los objetivos que persigue la empresa para cumplir con su misión.

Estas áreas las describe Chiavenato (2002) de la siguiente forma: un área funcional económica relacionado con la producción de bienes y servicios vitales para la satisfacción de necesidades de la sociedad, generación de empleo y con ello el pago de un salario justo que permita

cubrir sus carencias; por otro lado menciona el área de calidad de vida referida a reducir el impacto negativo de sus actividades sobre el ambiente.

Adicionalmente hace referencia al área de inversiones sociales destinada a invertir los recursos económicos necesarios para resolver los problemas sociales de la comunidad, finalmente menciona al área de solución de problemas la cual se refiere a la indagación dentro de las comunidad a fin de detectar principales problemas, para la creación de programas a largo plazo que den solución a los mismos. Siguiendo la misma línea las organizaciones deben abarcar en la medida de lo posible todas estas áreas, ya que sería una de las formas de retribuirle parte de sus ganancias a la sociedad que hace posible su éxito.

Beneficios de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

La adopción de la RSE como estrategia de negocio, implica un aumento de la competitividad empresarial, que se traduce en los siguientes beneficios:

- Facilita la identificación y aprovechamiento de oportunidades: la adopción de la RSE en la estrategia de negocio, implica realizar un análisis del desempeño de la empresa en todos sus procesos, lo que permite vincularlos de un modo más integrado y estratégico; así como identificar y aprovechar mejor las oportunidades.

- Mejora la gestión de riesgos: al realizar una revisión de los impactos económicos, sociales y ambientales de la empresa, es más fácil detectar riesgos actuales o potenciales (ambientales o sociales), lo que facilita la adopción de medidas preventivas antes de que se produzca una crisis.

- Incentiva la innovación: al realizar una revisión de los impactos

económicos, sociales y ambientales de la empresa, es más fácil detectar oportunidades de innovación en procesos, productos y servicios que repercutan sobre la cuenta de resultados.

- Mejora la eficiencia operacional: la introducción de mejoras en la gestión puede facilitar el acceso a nuevos mercados, el ahorro en materias primas y suministros, el aumento de productividad, etc., mejorando la eficiencia de la empresa.

- Facilita la atracción y retención de clientes y consumidores: la introducción de buenas prácticas de RSE permite satisfacer los requerimientos de los clientes que empiezan a gestionar estratégicamente sus cadenas de aprovisionamiento y acceder a nuevos consumidores, especialmente en los mercados exteriores que demandan estas prácticas.

- Mejora la atracción, retención y productividad de los recursos humanos: la inversión en mejoras en la calidad de vida laboral y en la reputación de la empresa, repercute favorablemente sobre su capacidad para atraer a los mejores profesionales que valoran cada vez más estas prácticas.

- Mejora la imagen y reputación de la empresa: la calidad y el precio ya no son suficientes para crear ventajas competitivas y fidelizar a consumidores y clientes. La responsabilidad social y ambiental son atributos intangibles de los productos, cada vez más apreciados.

El Concepto de responsabilidad social en Venezuela, sus antecedentes

Desde el siglo XIX, muchos empresarios venezolanos han dejado rastros históricos de importantes contribuciones sociales, como lo fue, sin

duda, la de aquellos miembros de la Cámara de Comercio agrupados en la Junta de Salubridad Pública, que en ocasiones hacía las veces del aún inexistente Ministerio de Salud (FEGS/VENAMCHAM: 2000: 19-30).

No obstante,, según VENAMCHAM (2000: 31), “se trataba más de una práctica espontánea y caritativa, que del ejercicio sistemático de la responsabilidad social, a partir de los años 40, como consecuencia de los recursos fiscales de la explotación petrolera y de la doctrina del Estado Benefactor, se replantea el papel de la empresa privada, en ese sentido, una nueva generación de empresarios comenzó a comprender que los problemas sociales eran también de la incumbencia de la empresa, acercándose a lo que hoy podemos considerar como el ejercicio de un sentido inequívoco de responsabilidad social.

Sin embargo, en la primera declaración explícita de responsabilidad social en Venezuela emana del Dividendo Voluntario para la Comunidad en 1965, con motivo del Primer Congreso Venezolano de Ejecutivos celebrado en Macuto, llama la atención por la actualidad de las ideas; puesto que en ella se sostiene que son fines superiores de la empresa servir a la sociedad y contribuir con obligaciones y responsabilidades sociales que beneficien su capital, sus empleados y obreros, pero también dedique parte de sus beneficios a elevar y mejorar el nivel de comunidades urbanas y rurales de menores recursos.

No obstante, y de acuerdo al estudio ya citado, los propios empresarios encuestados sienten la necesidad de evaluar el destino y el impacto de la inversión social de manera que dicha inversión sea expresión de un proceso de planificación y se desarrollen programas que sean producto de metodologías modernas (FEGS/VENAMCHAM, 2000: 97). De allí la

importancia de superar las prácticas anteriores e iniciar la construcción de una cultura empresarial del Balance Social.

Corporación Venezolana Agrícola Azúcar C.A San Carlos-Cojedes

La Corporación Venezolana Agrícola Azúcar C.A, está adscrita a la Corporación Venezolana Agraria, conforme al Decreto N° 3.539 de fecha 22 de marzo del año 2005, emanado de la Presidencia de la República Bolivariana de Venezuela y publicado en Gaceta Oficial, N° 38153, del 28 de marzo de 2005 tiene como actividades coordinar, supervisar, ejecutar e inspeccionar las actividades empresariales, con el objeto de lograr la misión de la empresa.

Misión

Ser una empresa del Estado venezolano que impulse el desarrollo del sector agrario a través de la diversificación del rubro Caña de Azúcar.

Visión

Ser una empresa líder, eficaz y eficiente del Estado venezolano para impulsar el sector productivo azucarero

Servicios que Ofrece CVA. AZÚCAR S.A.

- Procesar la caña de azúcar.

- Comercializar a lo largo de la geografía nacional los productos derivados de la caña de azúcar.

- Desarrollo rural productivo con calidad de exportación.
- Fomentar el desarrollo económico del Estado Cojedes.

Objetivo Estratégico de la Gerencia de Recursos Humanos

Formular, administrar y ejecutar la política de desarrollo del recurso humano a los fines de disponer y generar capacidades profesionales y técnicas necesarias para el logro de los objetivos y fines institucionales en términos de calidad y excelencia.

Funciones de la Gerencia de Recursos Humanos

- Diseñar y ejecutar los planes y programas en materia de recursos humanos de acuerdo con las políticas, normas y procedimientos establecidos, en la coordinación con las demás dependencias de la empresa.
- Promover el mejoramiento, bienestar y seguridad social del personal adscrito a la empresa.
- Velar por el fiel cumplimiento de la normativa legal en materia laboral, llevar control de los expedientes del personal e instruir al personal con programas de adiestramiento y capacitación.
- Apoyar a la oficina de Planificación de la CVA Azúcar S.A., en el diseño y determinación de las estructuras de cargo a implantar en la empresa.
- Proponer ante la máxima autoridad de la empresa los movimientos

de personal.

- Participar en la planificación y formulación presupuestaria.

- A las demás funciones inherentes según las leyes, reglamentos, estatutos de personal y procedimientos administrativos.

Bases Legales

Todo proyecto de investigación tiene ciertas bases legales que corroboran el abordaje de naturaleza científica de las variables investigadas, en ese sentido, existe un conjunto de leyes que dan apoyo y fundamento a al presente estudio contextualizado en la administración pública concretamente en función a la gestión de recursos humanos y responsabilidad social empresarial, de allí, pueden desatacarse la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela(1999) en el preámbulo se garantiza al pueblo derechos y deberes tanto económicos, políticos, culturales, ambientales y sociales donde se puede evidenciar las primeras intenciones de incluir dentro de la normativa nacional la Responsabilidad Social, describiéndola en los siguientes artículos:

Artículo 2 Venezuela se constituye en un Estado democrático y social de Derecho y de Justicia, que propugna como valores superiores de su ordenamiento jurídico y de su actuación, la vida, la libertad, la justicia, la igualdad, la solidaridad, la democracia, la responsabilidad social y, en general, la preeminencia de los derechos humanos, la ética y el pluralismo político.

Tal como puede apreciarse el citado artículo constituye un sustento para la presente investigación por cuanto estatuye como valor superior del Estado

venezolano. Del mismo modo, hay que mencionar el artículo 127 de la ley ejusdem donde asume rango constitucional el derecho a un ambiente sano tanto en el plano individual como colectivo, en el mismo orden de ideas, el artículo 135, donde está establecida como obligación del Estado, en cumplimiento de los fines del bienestar social general, no excluyen las que, en virtud de la solidaridad y responsabilidad social y asistencia humanitaria, correspondan a los o a las particulares según su capacidad.

Los artículos constitucionales antes mencionados sustentan esta investigación dado que consagra derechos y obligaciones conducentes a materializar la responsabilidad social empresarial siendo ello canalizable mediante una adecuada gestión de recursos humanos, tal como se plantea en éste estudio.

Asimismo, de la CRBV-1999, el artículo 274 que establece:

Los órganos que ejercen el Poder Ciudadano tienen a su cargo, de conformidad con esta Constitución y con la ley, prevenir, investigar y sancionar los hechos que atenten contra la ética pública y la moral administrativa; velar por la buena gestión y la legalidad en el uso del patrimonio público, el cumplimiento y la aplicación del principio de la legalidad en toda la actividad administrativa del Estado; e, igualmente, promover la educación como proceso creador de la ciudadanía, así como la solidaridad, la libertad, la democracia, la responsabilidad social y el trabajo.

De allí, existe una vinculación de lo expreso en el artículo 274 en virtud que crea el Poder Ciudadano como mecanismo para prevenir, investigar y sancionar al igual que educar entre otras cosas sobre la responsabilidad social y el trabajo.

Igualmente, sustenta este estudio la Ley Orgánica del Trabajo(2002) en los siguientes artículos: Artículo 1 Esta Ley regirá las situaciones y relaciones jurídicas derivadas del trabajo como hecho social. lo citado fundamenta la investigación dado que todo hecho social ocurre en un entorno donde los principales miembros son personas que conforman una sociedad, ante la cual cada empresa involucrada debe asumir una cuota de responsabilidad social, tal como se enfoca en ésta.

De la ley ejusdem hay que mencionar igualmente el artículo 2 que establece:

El Estado protegerá y enaltecerá el trabajo, amparará la dignidad de la persona humana del trabajador y dictará normas para el mejor cumplimiento de su función como factor de desarrollo, bajo la inspiración de la justicia social y de la equidad.

En ese sentido, el vínculo del artículo antes citado con este estudio radica en que consagra la protección del trabajo por parte del estado destacando entre otros la justicia social y las empresas pertenecientes a la administración pública caso concreto la CVA Azúcar San Carlos-Cojedes, a través de la gestión de Recursos Humanos puede prever acciones tendientes a impulsar el desarrollo de los trabajadores y las trabajadoras como respuesta a la responsabilidad social que le compete.

Del mismo modo, la Ley de Servicios Sociales (2005: 34), donde se consagra la política nacional de protección a “adultos mayores y otras categorías”, el acercamiento a instituciones prestadoras de servicios sociales, entre otras, lo que pudiera materializar la CVA Azúcar San Carlos-Cojedes en el cumplimiento de la responsabilidad social.

En el mismo orden, hay que referir la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005), cuyo objeto es garantizar a los trabajadores condiciones de seguridad, salud y bienestar, responsabilidad de empleadores, contratistas, subsidiarios o agentes..., lo que sin duda guarda relación y compete a la gestión de recursos humanos a la vez que se traduce en política de responsabilidad social.

Igualmente, la Ley Orgánica del Ambiente. (2009) donde se estatuyen las disposiciones y los principios rectores para la gestión del ambiente, en el marco del desarrollo sustentable y los mecanismos para cumplir con las normas que desarrollan las garantías y derechos constitucionales aun ambiente seguro, sano y ecológicamente, aspectos que deben constituir las bases para la operatividad empresarial y ser parte de la cultura organizacional y cuyo incumplimiento será penalizado a través de la Ley Penal del Ambiente, de allí, el respeto por el ambiente debe ser canalizado por la gestión de recursos humanos y materializada mediante la responsabilidad social de la empresa.

En el contexto Internacional existen una serie de Tratados, Pactos y Convenios entre otros a los cuales se ha suscrito y ratificado Venezuela como la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Declaración de la OIT sobre Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo, la Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo y el Pacto Mundial, siendo oportuno destacar de este último los siguientes principios:

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
2. Las empresas deben asegurarse de que sus

empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

3. Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.(p.18)

Por consiguiente, los principios citados constituyen un sustento a esta investigación dado que comprometen a las empresas a alinear sus estrategias y operaciones en el respeto por los Derechos Humanos, Estándares o Normas Laborales, Medio Ambiente y Anti-corrupción, todo ello elementos que deben estar presentes en la política de recursos humanos y en función a la responsabilidad social empresarial.

Finalmente, es de resaltar la Norma ISO 26000: Guía sobre Responsabilidad Social como una norma especial dirigida únicamente a la Responsabilidad Social a la ISO 26000 concebida en el 2002, la cual tiene como objetivo primordial establecer las pautas necesarias que permitan crear una certificación global en esta materia.

Cuadro 3

Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSION	INDICADOR	ITEM
Gestión de Recursos Humanos	Es el conjunto de actividades que ponen en funcionamiento, desarrollan y movilizan a las personas que una organización necesita para realizar sus objetivos" Cortéz(2006 p.77)	Laboral	-Misión -Visión -Cultura -Valores - Políticas de recursos humanos -Condiciones de trabajo	1 2 3 4 5 6 7 8
Responsabilidad Social	La incorporación conciente, clara y sostenida en la gestión estratégica de una organización, de los impactos sociales de su actividad o negocio en el entorno, y de la necesidad de sopesar los valores sociales, subjetivos y cualitativos	Social Ambiental	-Satisfacción del cliente -Participación -Proyectos en la comunidad -Comités o consejos locales o regionales -Propuestas de interés público y de carácter social -Estudios de impacto ambiental -Desarrollo sostenible -Mecanismos de control y auditoría	9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21

Elaboración propia

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

Naturaleza de la investigación

El aspecto metodológico de esta investigación, cuyo propósito es Analizar desde la gestión de los recursos humanos el rol protagónico en el desempeño y responsabilidad social que tiene la empresa CVA Azúcar, S.A. en San Carlos estado Cojedes, orientará la recolección de información requerida para el logro de los objetivos previstos, lo que describirá el procedimiento ordenado y sistemático encaminado a utilizar a tales fines, es así que teniendo como base los objetivos de ésta, se enmarca dentro del esquema de una investigación diseño de campo, tipo descriptivo no experimental.

Al respecto, Hernández Fernández y Baptista (1999: 56), refieren: “los estudios descriptivos tienen como objetivo central lograr la descripción o caracterización del evento de estudio dentro de un contexto particular, es decir, mide diversos aspectos o dimensiones del evento investigado, en el momento en que se produce”. En este sentido la investigación tendrá carácter descriptivo porque a través del desarrollo de la misma, la autora describirá todos aquellos eventos fundamentales, claves y estratégicos que conlleva al desarrollo del objeto de estudio.

Estrategia metodológica

La estrategia a utilizar será el apoyo en la elaboración de un cuadro

técnico metodológico, el cual define Calelo y Neuhaus (1985:) como : “(...) un cuadro que ilustra el proceso por el cual llegamos, a través de pasos sucesivos de concretización, de aproximación a la realidad, a la identificación del dato con el confrontaremos nuestras suposiciones, o proposiciones hipotéticas”. En este sentido el cuadro técnico metodológico se desarrollara desde el momento que la autora inicie el trabajo investigativo.

Diseño de investigación

Relativo al diseño de investigación es entendido como el plan global de investigación que integra de un modo coherente y adecuadamente correcto técnicas de recogida de datos a utilizar, análisis previstos y objetivos. En este caso en particular se considera una Investigación de Campo, la cual según Sabino (1999 p.89), es aquella que:

Se refiera los métodos a emplear cuando los datos de interés se recogen en forma directa de la realidad mediante el trabajo concreto del investigador; estos datos, obtenidos directamente de la experiencia empírica son llamados primarios, denominación que empírica son llamados primarios, denominación que alude al hecho de que son datos de primera mano, originales, productos de la investigación en curso sin intermediación de ninguna naturaleza (p.123)

Lo anterior permite el conocimiento más a fondo del problema por parte del investigador y manejo de los datos con mayor seguridad, porque permite establecer contacto con la realidad a fin de que se conozca mejor, en virtud que se efectúa en el lugar y tiempo en que ocurren los fenómenos objeto de estudio.

En cuanto al aspecto no experimental, Hernández, S. (2004) señala

que la investigación no experimental: “es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoria mente a los sujetos o a las condiciones” (p.189).

Este estudio, es igualmente no experimental ya que no hubo manipulación de variables sino que se analizaron tal como se presentaron en la realidad estudiada; puesto que la medición se realizo en una dimensión temporal única y descriptiva.

Población y Muestra

Población

De acuerdo con lo señalado por Arias, (2002: 34), la población “es el conjunto de de elementos con características comunes que son de análisis y para los cuales serán validas las conclusiones de la investigación”. En el caso de la presente investigación, la población estuvo constituida por 22 personas que laboran en la Coordinación de Recursos Humanos del central Venezolano Azucarero (casa matriz), de allí por tratarse de una población finita será estudiada en su totalidad por lo que no se manejará la escogencia de la muestra.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La recolección de información implica dos aspectos como son la técnica, que de acuerdo con Hurtado (2000) es:

Un conjunto organizado de procedimientos que se utilizan durante el proceso de recolección de datos”

(p.45); y el instrumento, el cual consiste según el autor antes señalado en: “un formulario diseñado para registrar la información que se obtiene durante el proceso de recolección de datos” (p.45).

Desde esa perspectiva se implementó como técnica en la recopilación de la información la encuesta y como instrumento el cuestionario auto administrativo. En cuanto a la encuesta fue definida por Hernández (2003) como: “es una técnica de recogida de información por medio de preguntas escritas organizadas en un cuestionario impreso”(p.117). El cuestionario Sabino (2002) lo definió como: "un listado de preguntas fijas cuyo orden y redacción permanecen invariables, en este caso se le entrega al respondiente dicho cuestionario para que éste, por escrito consigne por sí mismo las respuestas" (p.45).

De allí, se organizó en tres 3 partes de las cuales la primera está relacionada con la presentación e instructivo de llenado, la II parte contiene ocho(8) ítem donde se indaga sobre el desempeño de la empresa en función a la gestión de recursos humanos y la III parte del mismo consta de 18 ítem relacionados a la responsabilidad Social Empresarial, cuyas alternativas de respuestas en ambos casos correspondería a una calificación por parte del encuestado cuyas alternativas de respuestas respectivamente sería A: Totalmente de Acuerdo. B: Parcialmente de Acuerdo. C: Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo. D: Parcialmente en Desacuerdo. E: Totalmente en Desacuerdo.

Técnicas de Análisis de Datos

Finalmente se realizará la interpretación de los resultados obtenidos de las variables de estudios y teorías alusivas a la realidad investigada. Por el tipo de investigación se realizará un análisis cuantitativo que según

Pineda, (1999: 160), se refiere: "a la información numérica sobre las variables...". Para esto, se usa la estadística descriptiva, y cada pregunta tendrá un número asignado una vez realizado lo anterior se dará inicio a la fase de tabulación o registro codificado, realizable en cuadros, gráficos de frecuencias y porcentaje.

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

El diseño del plan de investigación contempla la incorporación operativa de recursos humanos, físicos e institucionales que facilitarán la consecución de las fases del trabajo.

Recursos Humanos

Para efecto de la futura tesis, se considera los siguientes recursos humanos.

1. Investigador. La autora.
2. Asesor Metodológico. Prof. Magda Cejas
3. Tutor de Contenido. Prof. Armando Camejo

Recursos Materiales y Técnicos

Los medios físicos y equipos de diversa índole, que serán operados en el transcurso de la investigación son:

- Mobiliario y material de oficina.

- Papelería.
- Apoyo de material de consulta y de textos de referencias internacionales y nacionales.
- Computador, Impresora, cartuchos de tinta negra y a color, Scanner-
- Cámara fotográfica digital, quemador de CD, conexión a Internet, Empastadora.

Recursos Institucionales

- Biblioteca “Lorenzo Mendoza Fleury” del Instituto de Estudios Superiores de Administración IESA.
- Biblioteca Central DE LA Universidad Simón Rodríguez. San Carlos.
- Biblioteca del Área de Estudios de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales FACES de la Universidad de Carabobo UC.
- Instituto Nacional de Estadísticas INE.

Cuadro 4 GASTOS OPERATIVOS

Presupuesto estimado para la Investigación

Cantidad promedio	Descripción	
4	Cartuchos para impresora	300
2	Resmas de Papel bond 20	300
-	Gastos material de oficina	200
-	Fotocopias	400
10	Textos especializados	1000
15	Revistas especializadas	500

Fuente: Elaborado por la autora, 2010

Cuadro nº 5

Cronograma de actividades de la Investigación

ACTIVIDADES	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO REFERENCIAL						
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO						
Prueba instrumentos de recolección						
CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS						
Aplicación del instrumento						
Codificación y tabulación de datos						
Análisis estadístico e interpretación de datos						
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES						
Conclusiones						
Recomendaciones						
Presentación						

Fuente: Elaborado por la autora, 2010

CAPÍTULO V

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Para analizar la información recopilada, se usó el análisis descriptivo por consiguiente se usan como técnica de presentación los cuadros y gráficos donde se refleja en términos cuantitativos la información. Los cuadros están estructurados en tres columnas en la primera las opciones de respuestas como son A: Totalmente de Acuerdo B, Parcialmente de Acuerdo. C: Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo, D: Parcialmente en Desacuerdo. E: Totalmente en Desacuerdo, en la segunda la frecuencia y en la tercera los respectivos porcentajes, seguido del respectivo análisis, los gráficos evidencian los porcentaje de respuestas de cada ítem.

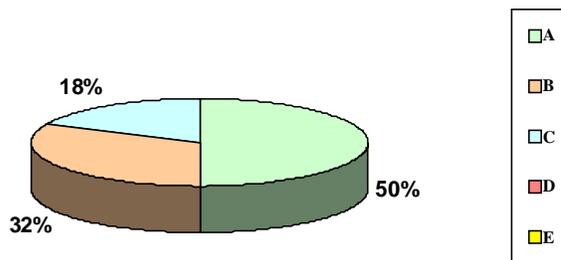
Cuadro 4. Ítem 1 Siguiendo el plan estratégico corporativo la institución permite a través de la visión articular los objetivos que contribuyen a mantener la integridad de la organización con las políticas de personal.

Alternativas	Frecuencias	%
Totalmente de Acuerdo(A)	11	50
Parcialmente de Acuerdo (B)	7	32
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo (C)	4	18
Parcialmente en Desacuerdo (D)		
Totalmente en Desacuerdo (E)		
TOTAL	22	100

Fuente: elaboración propia a partir de la aplicación del instrumento al personal que labora en la GRRHH CVA Azúcar, S.A., en San Carlos estado Cojedes (2012)

Tal como lo refleja el cuadro 2, donde se presentan los resultados arrojados en el ítem 1 sobre si el plan estratégico corporativo la institución permite a través de la visión articular los objetivos que contribuyen a mantener la integridad de la organización con las políticas de personal un 50% manifestó estar totalmente de acuerdo(A), mientras que 32% estuvo parcialmente de acuerdo y el otro 18% no estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo cual pudiera asociarse al hecho que no todos los trabajadores indagados conocen la visión de la empresa por lo que la gestión de recursos humanos debería fomentar actividades que así lo garanticen, y en la línea de Cortéz (2006: 77): al considerar: "la gestión de recursos humanos es el conjunto de actividades que ponen en funcionamiento, desarrollan y movilizan a las personas que una organización necesita para realizar sus objetivos"

Gráfico 1



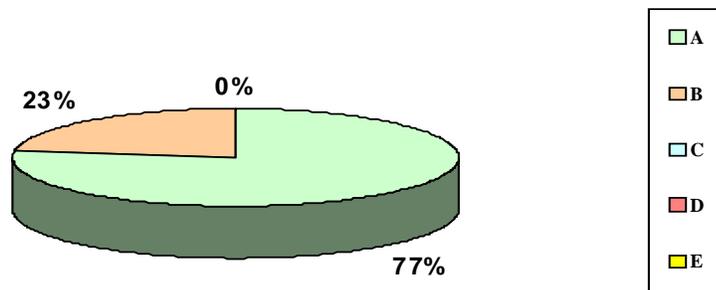
Fuente: elaboración propia a partir de la aplicación del instrumento al personal que labora en la GRRHH CVA Azúcar, S.A., en San Carlos estado Cojedes (2012)
 Cuadro 5 Ítem 2 La Gestión de recursos humanos supone el énfasis en el compromiso con una misión y unos valores compartidos

Alternativas	Frecuencias	%
Totalmente de Acuerdo(A)	17	77
Parcialmente de Acuerdo (B)	5	23
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo (C)		
Parcialmente en Desacuerdo (D)		
Totalmente en Desacuerdo (E)		
TOTAL	22	100

Fuente: elaboración propia a partir de la aplicación del instrumento al personal que labora en la GRRHH CVA Azúcar, S.A., en San Carlos estado Cojedes (2012)

En cuanto al ítem 2 referido a si la gestión de recursos humanos supone el énfasis en el compromiso con una misión y unos valores compartidos un 77% respondió totalmente de acuerdo y 23% parcialmente de acuerdo, por lo que desconocer la misión o valores de una organización desmerece el valor relevante que tienen las personas en el desarrollo competitivo de las organizaciones, puesto que constituyen la materia prima a objeto de materializar tales aspectos que en conjunto conforman la cultura de la empresa, tal como destacó Terry (2004), “administrar recursos humanos es generar el compromiso entre éstos y la cultura organizacional para aprovechar los recursos humanos, técnicos, materiales, entre etc., con los que cuenta la empresa.

Gráfico 2



Fuente: elaboración propia a partir de la aplicación del instrumento al personal que labora en la GRRHH CVA Azúcar, S.A., en San Carlos estado Cojedes (2012)

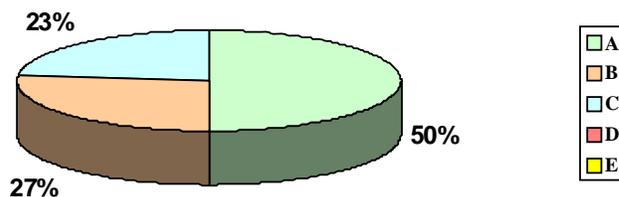
Cuadro 6 Ítem 3. En el nivel operativo los miembros de la organización alcanzan durante un periodo determinado sus propios objetivos alineados a la misión de la institución.

Alternativas	Frecuencias	%
Totalmente de Acuerdo(A)	11	50
Parcialmente de Acuerdo (B)	5	23
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo (C)	6	27
Parcialmente en Desacuerdo (D)		
Totalmente en Desacuerdo (E)		
TOTAL	22	100

Fuente: elaboración propia a partir de la aplicación del instrumento al personal que labora en la GRRHH CVA Azúcar, S.A., en San Carlos estado Cojedes (2012)

Sobre el ítem 3, en el cual se preguntó sobre si en el nivel operativo los miembros de la organización alcanzan durante un periodo determinado sus propios objetivos alineados a la misión de la institución 50% respondió totalmente de acuerdo, 27% parcialmente de acuerdo y el 23% restante ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que permite inferir que en la actualidad la gestión de recursos humanos de la empresa no movilizan en forma adecuada a las personas que necesita para realizar sus objetivos, pudiendo ello generar ciertos conflictos entre los el logro de los objetivos organizacionales e individuales, igualmente pudiera estar en consonancia con lo señalado por Terry (2004) : “Si no hay la selección y obtención de los recursos financieros, materiales, técnicos y humanos necesarios para el adecuado funcionamiento de un organismo, no habrá logro de objetivos”(p. 99)

Gráfico 3



Fuente: elaboración propia a partir de la aplicación del instrumento al personal que labora en la GRRHH CVA Azúcar, S.A., en San Carlos estado Cojedes (2012)

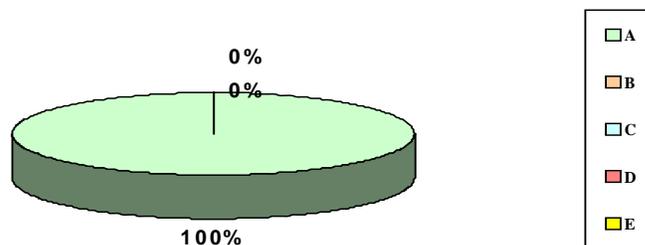
Cuadro 7 Item 4 La empresa maneja la cultura de crear espacios y oportunidades de participación al personal en función de sus planes estratégicos alineados con las políticas del estado.

Alternativas	Frecuencias	%
Totalmente de Acuerdo(A)	22	100
Parcialmente de Acuerdo (B)		
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo (C)		
Parcialmente en Desacuerdo (D)		
Totalmente en Desacuerdo (E)		
TOTAL	22	100

Fuente: elaboración propia a partir de la aplicación del instrumento al personal que labora en la GRRHH CVA Azúcar San Carlos-Cojedes (2012)

Tal como puede observarse en el cuadro 5, en la pregunta relacionada a la cultura de la empresa para crear espacios y oportunidades de participación al personal en función de sus planes estratégicos alineados con las políticas del estado, 100% respondió totalmente de acuerdo, lo que guarda relación de Dolan (2004), sobre el factor humano como “un elemento básico y estratégico de la práctica gerencial empresarial cuya participación beneficia el logro de las metas”(p.66), de allí, es de importancia la integración de la cultura organizacional donde confluyen los diferentes elementos que se combinan con otros para mejorar la contribución de los recursos humanos así como la productividad favoreciendo además el desempeño empresarial desde el plano de la responsabilidad social.

Gráfico 4



Fuente: elaboración propia a partir de la aplicación del instrumento al personal que labora en la CVA Azúcar San Carlos-Cojedes (2012)

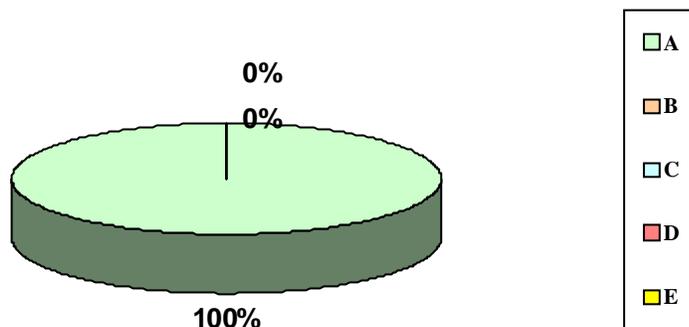
Cuadro 8. Ítem 5 La institución busca continuamente el mejoramiento laboral y aumentar la calidad de vida laboral.

Alternativas	Frecuencias	%
Totalmente de Acuerdo(A)	22	100
Parcialmente de Acuerdo (B)		
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo (C)		
Parcialmente en Desacuerdo (D)		
Totalmente en Desacuerdo (E)		
TOTAL	22	100

Fuente: elaboración propia a partir de la aplicación del instrumento al personal que labora en la GRRHH CVA Azúcar San Carlos-Cojedes (2012)

En el ítem 5 sobre si la institución busca continuamente el mejoramiento laboral y aumentar la calidad de vida laboral el 100% de los encuestado respondió totalmente de acuerdo, lo cual favorece los alcances materiales, económicos y sociales de la empresa y está en concordancia con lo que debe ser la gestión de recursos humanos al ser capaces de conducirla a la excelencia y al éxito, tal como refiere Pérez y Rodrigo (2004) “Entre las principales funciones de la dirección de recursos humanos en la empresa están las que comportan la evaluación, la formación y el desarrollo de las personas que forman la organización”(p.8)

Gráfico 5



Fuente: elaboración propia a partir de la aplicación del instrumento al personal que labora en la GRRHH CVA Azúcar San Carlos-Cojedes (2012)

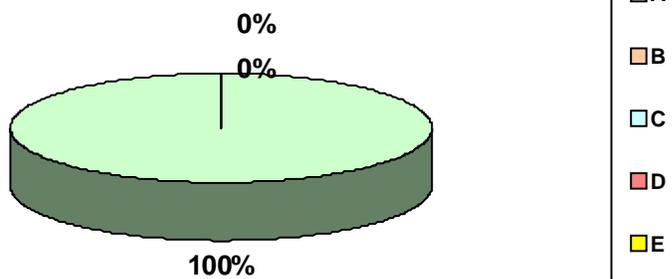
Cuadro 9 Ítem 6 La empresa como institución del estado Venezolano, sostiene como principio la participación activa del personal en la planificación del trabajo.

Alternativas	Frecuencias	%
Totalmente de Acuerdo(A)	22	100
Parcialmente de Acuerdo (B)		
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo (C)		
Parcialmente en Desacuerdo (D)		
Totalmente en Desacuerdo (E)		
TOTAL	22	100

Fuente: elaboración propia a partir de la aplicación del instrumento al personal que labora en la GRRHH CVA Azúcar, S.A., en San Carlos estado Cojedes (2012)

En torno a si la empresa como institución del estado Venezolano, sostiene como principio la participación activa del personal en la planificación del trabajo, 100% señaló que si, a tal efecto ello es un indicativo que la empresa a través de la gestión de recurso humanos planifica en función a la responsabilidad social empresarial como una tendencia de acción social, que estimula la participación solidaria de los trabajadores tal como está previsto en texto constitucional venezolano, tal como destaca Solana (2005): “La puesta en marcha de una Planificación requiere de la implicación activa de todos los departamentos de la compañía. Su consecución es el resultado del esfuerzo continuo de todos ellos

Gráfico 6



Fuente: elaboración propia a partir de la aplicación del instrumento al personal que labora en la GRRHH CVA Azúcar, S.A., en San Carlos estado Cojedes (2012)

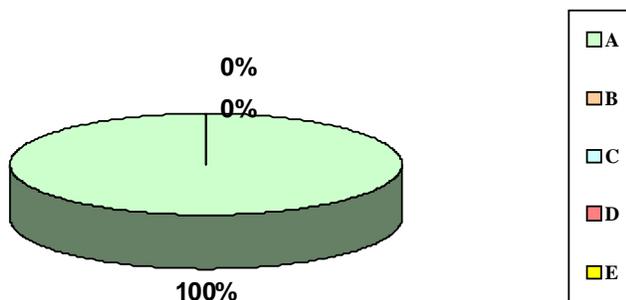
Cuadro 10 Ítem 7 En cuanto al sistema de evaluación de desempeño la institución busca aplicar los instrumentos idóneos, darle seguimiento y continuidad para lograr los resultados satisfactorios que se buscan en su aplicación.

Alternativas	Frecuencias	%
Totalmente de Acuerdo(A)	22	100
Parcialmente de Acuerdo (B)		
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo (C)		
Parcialmente en Desacuerdo (D)		
Totalmente en Desacuerdo (E)		
TOTAL	22	100

Fuente: elaboración propia a partir de la aplicación del instrumento al personal que labora en la GRRHH CVA Azúcar, S.A., en San Carlos estado Cojedes (2012)

De acuerdo con los resultados arrojados en el ítem 7, referido a la aplicación sistema de los instrumentos idóneos para la evaluación de desempeño 100% respondió totalmente de acuerdo, de allí, permite identificar el comportamiento de las personas con las que se trabaja además de no poner en práctica algunos principios para enriquecer el trabajo y favorecer el desempeño empresarial en el cumplimiento de la responsabilidad social, lo cual se corresponde con lo emitido por Dolan (2004). Un adecuado instrumento para evaluar el desempeño posibilita divisar necesidades de capacitación, desvelar inquietudes del personal sobre el cargo que ocupan, descubrir personas claves y necesarias para la organización

Gráfico 7



Fuente: elaboración propia a partir de la aplicación del instrumento al personal que labora en la CVA Azúcar, S.A., en San Carlos estado Cojedes (2012)

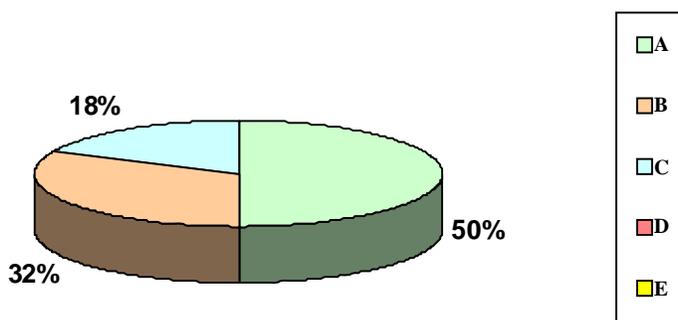
Cuadro 11 Ítems 8. Mi organización ofrece actividades donde los empleados se relacionan con otras personas, a compartir y trabajar en equipo.

Alternativas	Frecuencias	%
Totalmente de Acuerdo(A)	11	50
Parcialmente de Acuerdo (B)	7	32
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo (C)	4	18
Parcialmente en Desacuerdo (D)		
Totalmente en Desacuerdo (E)		
TOTAL	22	100

Fuente: elaboración propia a partir de la aplicación del instrumento al personal que labora en GRRHH en la CVA Azúcar, S.A., en San Carlos estado Cojedes (2012)

Tal como lo refleja el cuadro 9, donde se presentan los resultados arrojados en el ítem 8 relativo a si la organización ofrece actividades donde los empleados se relacionan con otras personas, a compartir y trabajar en equipo, un 50% manifestó estar totalmente de acuerdo, mientras que 32% estuvo parcialmente de acuerdo y el otro 18% no estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo, derivándose de dicho resultado que es de importancia planificar acciones de alcances de una mejor y mayor participación de los empleados tal como refleja Perdiguero (2005) “donde surja la colaboración entre grupos y así fortalecer la Gerencia de los Recursos Humanos en planes alineados a la Responsabilidad Social” (p.100)

Gráfico 8



Fuente: elaboración propia a partir de la aplicación del instrumento al personal que labora en la CVA Azúcar, S.A., en San Carlos estado Cojedes (2012)

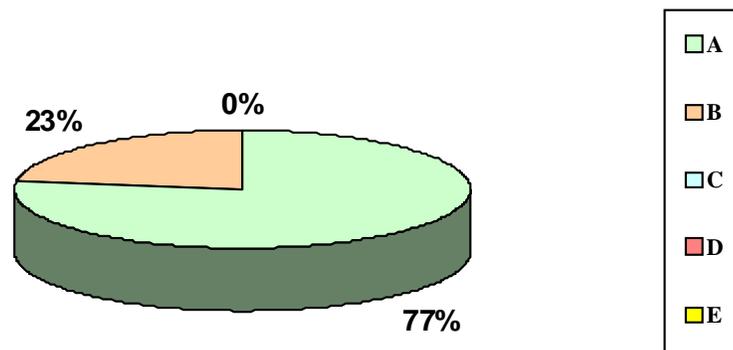
Cuadro 12 Ítem 9 La empresa toma en cuenta el disfrute y recreación de sus trabajadores al momento de diseñar las actividades.

Alternativas	Frecuencias	%
Totalmente de Acuerdo(A)	17	77
Parcialmente de Acuerdo (B)	5	23
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo (C)		
Parcialmente en Desacuerdo (D)		
Totalmente en Desacuerdo (E)		
TOTAL	22	100

Fuente: elaboración propia a partir de la aplicación del instrumento al personal que labora en la CVA Azúcar, S.A., en San Carlos estado Cojedes (2012)

En el ítem 9 se planteó si la empresa toma en cuenta el disfrute y recreación de sus trabajadores al momento de diseñar las actividades a lo que un 77% respondió totalmente de acuerdo mientras que un 23% respondió parcialmente de acuerdo, siendo ello una situación de relevancia y llama la atención en función a que conviene desarrollar mecanismos que propicien la integración y la socialización entre y para las personas que laboran en la empresa, es así que Díaz (2010) considera: conviene en el marco de la RS ampliar amplía los beneficios y ofrecer programas de recreación y esparcimiento a sus empelados “(p.77)

Gráfico 9



Fuente: elaboración propia a partir de la aplicación del instrumento al personal que labora en la GRRHH CVA Azúcar, S.A., en San Carlos estado Cojedes (2012)

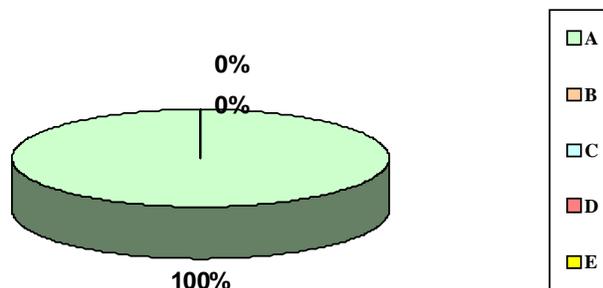
Cuadro 13. Ítem 10 RS es cumplir integralmente con la finalidad de la empresa en sus dimensiones económica, social y ambiental en sus contextos interno y externo.

Alternativas	Frecuencias	%
Totalmente de Acuerdo(A)	22	100
Parcialmente de Acuerdo (B)		
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo (C)		
Parcialmente en Desacuerdo (D)		
Totalmente en Desacuerdo (E)		
TOTAL	22	100

Fuente: elaboración propia a partir de la aplicación del instrumento al personal que labora en la GRRHH CVA Azúcar, S.A., en San Carlos estado Cojedes (2012)

Como puede apreciarse, en el ítem 10 al indagarse sobre si RS es cumplir integralmente con la finalidad de la empresa en sus dimensiones económica, social y ambiental en sus contextos internos y externo, el 100% respondió totalmente de acuerdo, lo cual deja inferir que existe por parte del personal que la labora en Gestión de Recursos Humanos la noción conducente a que se vaya configurando una cultura empresarial que responda a las exigencias de los diferentes grupos de interés que rodean a la empresa, lo que como considera Díaz (20101) “Facilita prevenir y asumir su responsabilidad por todos aquellos actos y decisiones que afectan a éstos, respondiendo a con criterios éticos de comportamiento organizacional” (p.88).

Gráfico 10



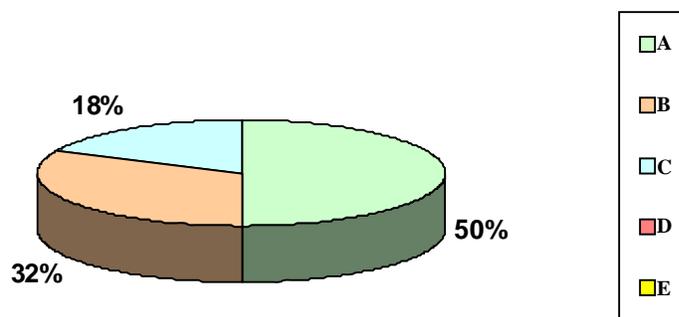
Fuente: elaboración propia a partir de la aplicación del instrumento al personal que labora en la GRRHH CVA Azúcar, S.A., en San Carlos estado Cojedes (2012)
 Cuadro 14 Ítem 11. Los empleados conocen los planes de la RS de la organización

Alternativas	Frecuencias	%
Totalmente de Acuerdo(A)	11	50
Parcialmente de Acuerdo (B)	7	32
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo (C)	4	18
Parcialmente en Desacuerdo (D)		
Totalmente en Desacuerdo (E)		
TOTAL	22	100

Fuente: elaboración propia a partir de la aplicación del instrumento al personal que labora en la GRRHH CVA Azúcar, S.A., en San Carlos estado Cojedes (2012)

Tal como lo refleja el cuadro 12, cuyos resultados reflejan lo indagado en el ítem 11 relacionado a si los empleados conocen los planes de la RS de la organización 50% respondió totalmente de acuerdo, 32% parcialmente de acuerdo y 18% no estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo, por consiguiente, existe en la CVA Azúcar en San Carlos- Cojedes, cierto desconocimiento por parte del personal acerca de lo que allí se planifica en torno a la responsabilidad social pudiendo igualmente asociarse al hecho que esa planificación no se ejecuta en términos satisfactorios, así es importante como parte de la RS según Díaz (2010) suministrar informaciones, de carácter social involucra positivamente a los empleados al comprenderlas y analizarlas, lo que orienta el cumplimiento de su misión” (p.99)

Gráfico 11



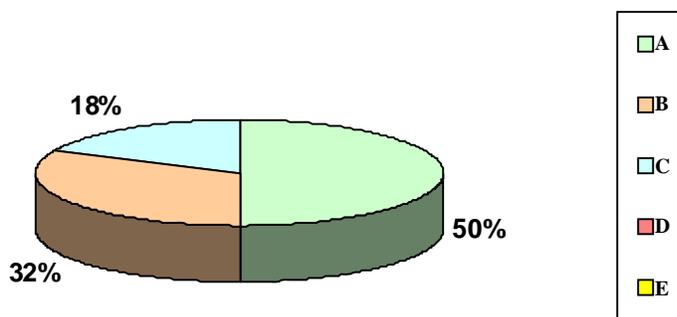
Fuente: Elaboración propia a partir de la aplicación del instrumento al personal que labora en la GRRHH CVA Azúcar, S.A., en San Carlos estado Cojedes (2012)
 Cuadro 15 Ítem 12. Refuerza el compromiso con la comunidad en las mejoras y soluciones a los problemas de la comunidad

Alternativas	Frecuencias	%
Totalmente de Acuerdo(A)	11	50
Parcialmente de Acuerdo (B)	7	32
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo (C)	4	18
Parcialmente en Desacuerdo (D)		
Totalmente en Desacuerdo (E)		
TOTAL	22	100

Fuente: elaboración propia a partir de la aplicación del instrumento al personal que labora en la GRRHH CVA Azúcar, S.A., en San Carlos estado Cojedes (2012)

En cuanto al refuerzo del compromiso con la comunidad en las mejoras y soluciones a los problemas de la misma, se presenta la misma tendencia de respuesta que en el ítem anterior, puesto que 50% señaló totalmente de acuerdo, 32% parcialmente de acuerdo y 18% no estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo cual puede guardar relación con el hecho que no se ofrece acceso a informaciones relevantes de la empresa sobre lo planificado al personal lo que traería como consecuencias falta de compromiso del personal con la empresa y especialmente con el entorno, a lo Díaz (2010) sugiere: Si la empresa realiza campañas educativas o de interés público en la comunidad.

Gráfico 12



Fuente: elaboración propia a partir de la aplicación del instrumento al personal que labora en la GRRHH CVA Azúcar, S.A., en San Carlos estado Cojedes (2012)

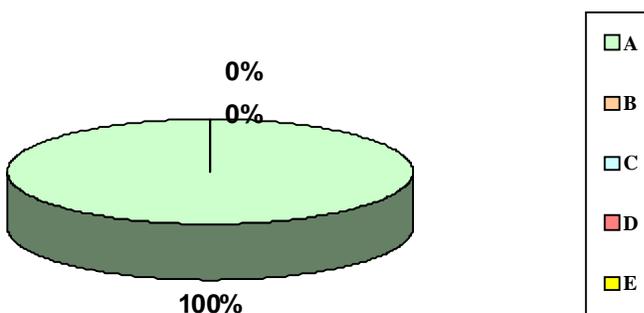
Cuadro 16 Ítem 13 El cumplimiento de la RS por parte de la institución genera aceptación ante la comunidad que la rodea

Alternativas	Frecuencias	%
Totalmente de Acuerdo(A)	22	100
Parcialmente de Acuerdo (B)		
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo (C)		
Parcialmente en Desacuerdo (D)		
Totalmente en Desacuerdo (E)		
TOTAL	22	100

Fuente: elaboración propia a partir de la aplicación del instrumento al personal que labora en la GRRHH CVA Azúcar, S.A., en San Carlos estado Cojedes (2012)

Relacionado a la aceptación ante la comunidad que la rodea en el cumplimiento de la RS por parte de la institución, 100% señaló totalmente de acuerdo, lo que refleja que la empresa ofrece y estimula oportunidades de trabajo voluntario al entorno en los proyectos sociales que desarrolla o apoya, así como opinión de Díaz (2010) "El diálogo con organizaciones comunitarias puede abrir nuevos caminos estratégicos para las empresas, además de reducir los conflictos generados por las actividades de las mismas" (p.54)

Gráfico 13



Fuente: elaboración propia a partir de la aplicación del instrumento al personal que labora en la GRRHH CVA Azúcar, S.A., en San Carlos estado Cojedes (2012)

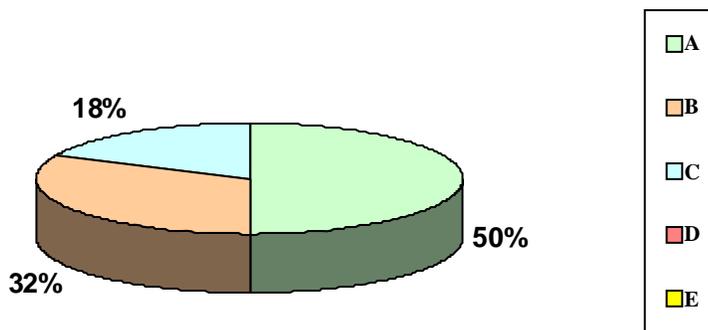
Cuadro 17. Ítem 14. La RS de la institución genera integración con los empleados y la sociedad a través de los Comités o consejos locales o regionales

Alternativas	Frecuencias	%
Totalmente de Acuerdo(A)	11	50
Parcialmente de Acuerdo (B)	7	32
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo (C)	4	18
Parcialmente en Desacuerdo (D)		
Totalmente en Desacuerdo (E)		
TOTAL	22	100

Fuente: elaboración propia a partir de la aplicación del instrumento al personal que labora en la GRRHH CVA Azúcar, S.A., en San Carlos estado Cojedes (2012)

En virtud a lo indagado en el ítem 14 relacionado a la integración con los empleados y la sociedad a través de los Comités o consejos locales o regionales, el 50% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo, 32% parcialmente de acuerdo y 18% no estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que pudiera ser un indicativo que no todos los mecanismos de participación social son incluidos en el cumplimiento de la acción social de la empresa, lo que no facilita el dialogo sobre las relaciones de la empresa con su entorno más cercano, siendo de importancia considerar a Perdiguero (2005) cuando refiere: La RS implica apoyar proyectos en la comunidad tendientes a mejorar la calidad de vida comunitaria” (p.77)

Gráfico 14



Fuente: elaboración propia a partir de la aplicación del instrumento al personal que labora en la GRRHH CVA Azúcar, S.A., en San Carlos estado Cojedes (2012)

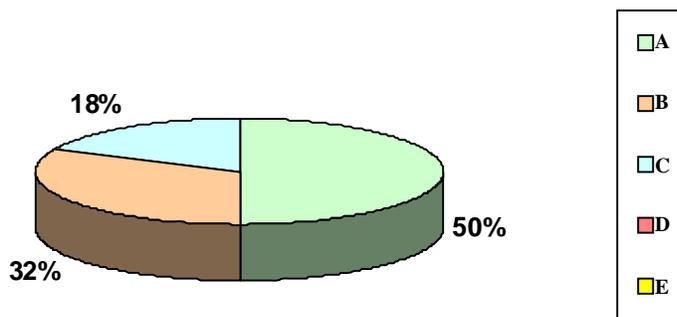
Cuadro 18. Ítem 15. La RS es un factor motivador en el seno de los empleados de la institución.

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
Totalmente de Acuerdo(A)	11	50%
Parcialmente de Acuerdo (B)	7	32%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo (C)	4	18%
Parcialmente en Desacuerdo (D)		
Totalmente en Desacuerdo (E)		
TOTAL	22	100%

Fuente: elaboración propia a partir de la aplicación del instrumento al personal que labora en la GRRHH CVA Azúcar, S.A., en San Carlos estado Cojedes (2012)

Corroborar lo arrojado en el ítem 15 donde 50% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo, 32% parcialmente de acuerdo y 18% no estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo con el análisis el anterior análisis de la pregunta 11 donde en igual porcentajes de respuestas señalaron no conocer los planes de la RS de la organización, es por ello que pudiera estar asociado al hecho que la responsabilidad social no se ha convertido en su totalidad en un factor motivador en el seno de los empleados de la institución, pues como señaló Perdiguero (2005): “la aplicación de la RS desde una visión estratégica motiva al trabajador comprometerse con la organización en el logro de las actividades organizativas” (p.12)

Gráfico 15



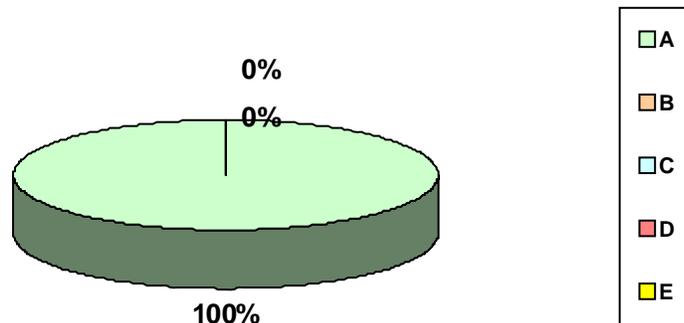
Fuente: elaboración propia a partir de la aplicación del instrumento al personal que labora en la GRRHH CVA Azúcar, S.A., en San Carlos estado Cojedes (2012)
 Cuadro 19 Ítem 16 LA RS de la institución asume planes que implican retribución, contribución, compartir y corresponsabilizar acciones en base a las necesidades sociales.

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
Totalmente de Acuerdo(A)	22	100%
Parcialmente de Acuerdo (B)		
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo (C)		
Parcialmente en Desacuerdo (D)		
Totalmente en Desacuerdo (E)		
TOTAL	22	100%

Fuente: elaboración propia a partir de la aplicación del instrumento al personal que labora en la GRRHH CVA Azúcar, S.A., en San Carlos estado Cojedes (2012)

En el ítem 16, al abordar si la RS de la institución asume planes que implican retribución, contribución, compartir y corresponsabilizar acciones en base a las necesidades sociales, 100% respondió totalmente de acuerdo, lo cual indica que la responsabilidad social de la empresa CVA Azúcar en San Carlos Cojedes forma parte del núcleo duro de la misma, de su propia definición y, por tanto, favorece la cultura corporativa y filosofía empresarial, tal como señala Guédez (2006) “resulta importante resaltar que todo depende de las realidades del entorno y de la capacidad organizacional para seleccionar la o las estrategia capaces de dar respuesta a esas necesidades sociales” (p.77).

Gráfico 16



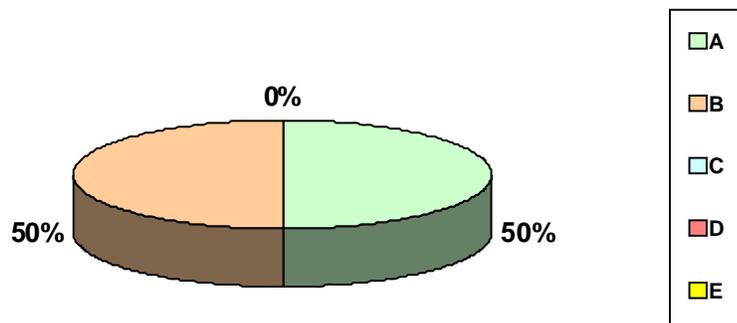
Fuente: elaboración propia a partir de la aplicación del instrumento al personal que labora en la GRRHH CVA Azúcar, S.A., en San Carlos estado Cojedes (2012)
 Cuadro 20. Ítem 17. Mi organización aplica la Responsabilidad Social Empresarial para mejorar el bienestar de mi persona y familia con el entorno.

Alternativas	Frecuencias	%
Totalmente de Acuerdo(A)	11	50
Parcialmente de Acuerdo (B)	11	50
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo (C)		
Parcialmente en Desacuerdo (D)		
Totalmente en Desacuerdo (E)		
TOTAL	22	100

Fuente: elaboración propia a partir de la aplicación del instrumento al personal que labora en la GRRHH CVA Azúcar, S.A., en San Carlos estado Cojedes (2012)

En el ítem 17 vinculado a si organización aplica la Responsabilidad Social Empresarial para mejorar el bienestar de mi persona y familia con el entorno, 50% respondió totalmente de acuerdo y 50% parcialmente de acuerdo siendo evidencia que existe cierta incongruencia en cuanto a la forma de dirigir las acciones pertinentes de tal forma que todo el personal perciba que la empresa orientan en una misma dirección y sentido la responsabilidad social siendo el único fin el bienestar personal, familiar y del entorno, en ese orden Díaz (2010) refirió: “al abordar la responsabilidad social, está referida a que la empresa expresa su responsabilidad social también con el recurso humano y sus semejantes a través del cuidado de su entorno físico

Gráfico 17



Fuente: elaboración propia a partir de la aplicación del instrumento al personal que labora en la GRRHH CVA Azúcar, S.A., en San Carlos estado Cojedes (2012)

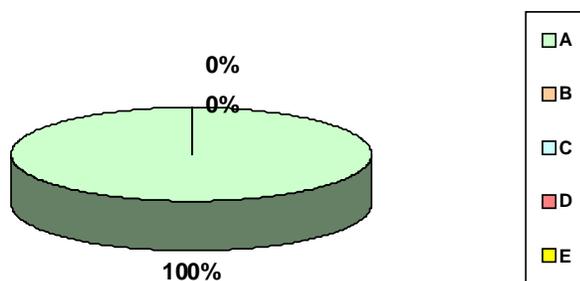
Cuadro 21. Ítem 18 Mi organización se compromete con las necesidades de la comunidad que la rodea.

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
Totalmente de Acuerdo(A)	22	100%
Parcialmente de Acuerdo (B)		
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo (C)		
Parcialmente en Desacuerdo (D)		
Totalmente en Desacuerdo (E)		
TOTAL	22	100%

Fuente: elaboración propia a partir de la aplicación del instrumento al personal que labora en la GRRHH CVA Azúcar San Carlos-Cojedes (2012)

Indica lo arrojado en el ítem 18 donde 100% manifestó totalmente de acuerdo el compromiso de la organización con las necesidades de la comunidad que la rodea, lo que denota el valor añadido que la empresa aporta a todos sus grupos de interés especialmente a la sociedad donde opera en vista que la responsabilidad social es una herramienta de gestión fundamental, que adiciona legitimidad social, aspecto fundamental para que una empresa perdure en el futuro, como bien lo estableció Momborg (2006) al afirmar “el objetivo básico de la Responsabilidad Social Empresarial es suministrar elementos de dirección y gestión consistentes para el desarrollo de un modelo de empresa sostenible, que satisfaga las necesidades de los grupos de interés y que genere externalidades socialmente responsables”.

Gráfico 18



Fuente: elaboración propia a partir de la aplicación del instrumento al personal que labora en la GRRHH CVA Azúcar, S.A., en San Carlos estado Cojedes (2012)

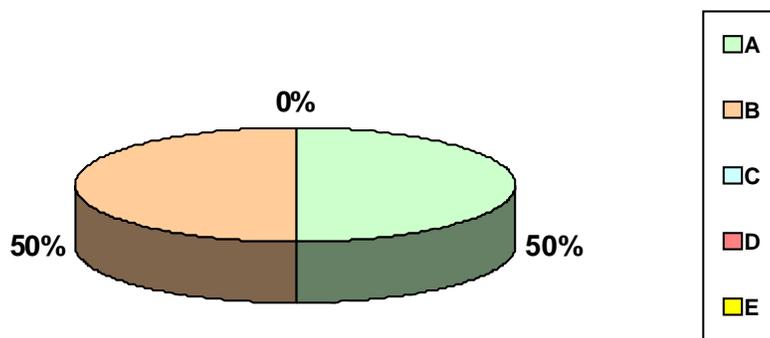
Cuadro 22 Ítem 19. RS es el compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa tanto en lo interno como lo externo

Alternativas	Frecuencias	%
Totalmente de Acuerdo(A)	11	50
Parcialmente de Acuerdo (B)	11	50
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo (C)		
Parcialmente en Desacuerdo (D)		
Totalmente en Desacuerdo (E)		
TOTAL	22	100

Fuente: elaboración propia a partir de la aplicación del instrumento al personal que labora en la GRRHH CVA Azúcar San Carlos-Cojedes (2012)

Tal como puede apreciarse en el cuadro 20, correspondiente a si la RS es el compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa tanto en lo interno como lo externo el 50% respondió totalmente de acuerdo y 50% parcialmente de acuerdo, de allí, la empresa debe procurar constituir la responsabilidad social en una herramienta socialmente visible y claves para mejorar la calidad de vida y el bienestar de la comunidad donde opera, siendo de importancia considerar a Wulfson (2001) que destacó: “las corporaciones deben ser responsables por cualquiera de sus acciones que afecten a las personas, a las comunidades o a su entorno”(p.99)

Gráfico 19



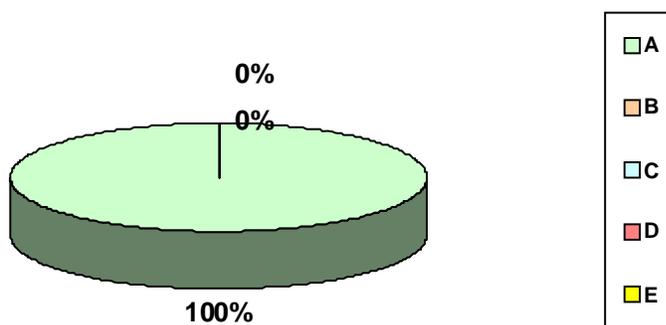
Fuente: elaboración propia a partir de la aplicación del instrumento al personal que labora en la GRRHH CVA Azúcar, S.A., en San Carlos estado Cojedes (2012)
 Cuadro 23. Item 20 La RS promueve programas que fortalece las actitudes en pro del fortalecimiento del Desarrollo sostenible

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
Totalmente de Acuerdo(A)	22	100%
Parcialmente de Acuerdo (B)		
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo (C)		
Parcialmente en Desacuerdo (D)		
Totalmente en Desacuerdo (E)		
TOTAL	22	100%

Fuente: elaboración propia a partir de la aplicación del instrumento al personal que labora en la GRRHH CVA Azúcar, S.A., en San Carlos estado Cojedes (2012)

En relación a si La RS promueve programas que fortalece las actitudes en pro del fortalecimiento del Desarrollo sostenible, 100% respondió totalmente de acuerdo, lo que es de relevancia en vista que toda empresa de algún modo genera consecuencias medioambientales que pueden ser prevenidas y así evitar los efectos negativos que éstas puedan tener en su entorno social o medioambiental, al respecto hay que mencionar Kliksberg (2000) al referir sobre la responsabilidad social: “Debe ser la actitud responsable de las empresas con todos sus grupos de interés, consumidores, accionista, directivos, empleados, estado comunidad y medioambiente” (p.55).

Gráfico 20



Fuente: elaboración propia a partir de la aplicación del instrumento al personal que labora en la GRRHH CVA Azúcar, S.A., en San Carlos estado Cojedes (2012)

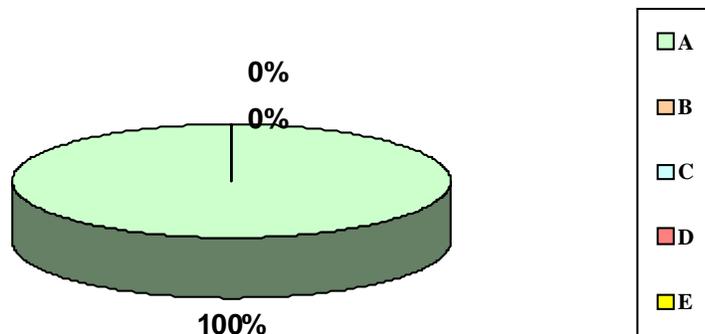
Cuadro 24. Ítem 21 Cumple la empresa con los estudios de impacto ambiental a la hora de planificar acciones en el entorno externo.

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
Totalmente de Acuerdo(A)	22	100%
Parcialmente de Acuerdo (B)		
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo (C)		
Parcialmente en Desacuerdo (D)		
Totalmente en Desacuerdo (E)		
TOTAL	22	100%

Fuente: elaboración propia a partir de la aplicación del instrumento al personal que labora en la GRRHH CVA Azúcar, S.A., en San Carlos estado Cojedes (2012)

Al enfocar en el ítem 21 si Cumple la empresa con los estudios de impacto ambiental a la hora de planificar acciones en el entorno externo, el 100% de los encuestados respondieron totalmente de acuerdo, lo que refleja el rol protagónico que asume la empresa en el abordaje de la responsabilidad social con sentido de compromiso social y ambiental garantizando el futuro de las siguientes generaciones y como señala Dolán (2004) “ convirtiéndose en una empresa capaz de crecer económicamente de manera sostenible a la vez que mmejora la imagen general de la empresa y su credibilidad frente a clientes, consumidores, competidores, administraciones públicas y opinión pública” (34).

Gráfico 21



Fuente: elaboración propia a partir de la aplicación del instrumento al personal que labora en la GRRHH CVA Azúcar, S.A., en San Carlos estado Cojedes (2012)

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Una vez analizada la Gestión de Recursos Humanos en la CVA Azúcar, S.A., en San Carlos estado Cojedes, en función al rol protagónico de la misma en el desempeño y cumplimiento de la responsabilidad social empresarial teniendo como fundamento los objetivos planteados, se concluye que:

La situación actual sobre la Gestión del Recursos Humanos en la CVA Azúcar, S.A., en San Carlos estado Cojedes, denotó ciertas debilidades sobre el conocimiento, participación y difusión de la cultura organizacional entre el personal que allí labora, lo que no favorece la motivación y el compromiso del mismo con la cultura institucional que como es sabido implica visión, misión, valores y demás aspectos relacionados y determinantes para cumplir con la responsabilidad social empresarial, lo que puede incidir en la motivación del personal para desarrollar las labores en forma oportuna y en el logro de los objetivos institucionales los cuales están dirigidos al bienestar de la colectividad Cojedeña y especialmente la del entorno laboral..

Lo anterior, por considerar que el recurso humano constituye el motor de toda empresa y es a través de la gestión de recursos humanos que toda organización debe canalizar

En lo que respecta al segundo objetivo de este estudio, las bases fundamentales que rigen para la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial en el campo de las empresas e instituciones venezolanas, tienen como génesis todo un conjunto de teorías que de una u otra forma delimitan la acción empresarial desde el plano social, inmersa en aquellos constructos de administración donde se contemplan todos aquellos elementos que son el pilar operativo de la empresa y deben estar contenidos en la visión y misión de la misma formando en conjunto la cultura institucional donde la responsabilidad social constituye uno de esos elementos.

De igual forma, el marco legal sobre la responsabilidad social empresarial en el escenario de las condiciones y beneficios sociales para la empresa CVA Azúcar, S.A., en San Carlos estado Cojedes, se derivan de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000), mencionada donde se estatuye la corrección ambiental, el mejoramiento ambiental y la aplicación de la Responsabilidad Social, así como las obligaciones que correspondan al Estado, en cumplimiento de los fines del bienestar social general, donde exhorta a los ciudadanos a contribuir con el bienestar social y no escapan a ello las empresas.

Del mismo modo, las leyes que de los preceptos constitucionales se derivan en lo social, ambiental entre otros, de los cuales se pueden citar las referidas a los Derechos Humanos donde existen ciertos Tratados, Pactos y Convenios de los cuales Venezuela forma parte, la norma que rige la protección ambiental, participación comunitaria, entre otras.

Por consiguiente, sobre los componentes claves que identifican y refuerzan la responsabilidad social empresarial en la CVA Azúcar, S.A., en

San Carlos estado Cojedes, se pudo conocer que existe una planificación cuya base la conforma la visión, misión y demás componentes estratégicos que conforman la cultura empresarial, a partir de los cuales se delinear planes tácticos cuyo principal activo es el recurso humano a efectos de instrumentar actividades tendientes a lograr los objetivos y metas propuestas, procurando el equilibrio que debe existir entre los objetivos empresariales y los individuales así como entre el contexto social interno y externo en el cual se desarrollan.

De allí, es evidente que los beneficios de la gestión de los recursos humanos en el desempeño y responsabilidad social de la empresa CVA Azúcar, S.A en San Carlos estado Cojedes, deben verse traducidos en el plano económico y financiero, a través del incremento de las tasas de retorno a sus inversiones así como la reducción de costos de producción, asociados a los reducción de gastos e improductividad; por ejemplo, el reciclaje; por otra parte conduce a aumenta la reputación e imagen empresarial favoreciendo en el mismo sentido el aumento de la seguridad laboral y disminución de riesgos a enfermedades, además de percibir bondades económicas y sociales que esto representaría para su organización, haciéndola cada día más competitiva y estable.

En términos generales, gestionar recursos humanos implica hacia el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial, implica considerar (por los actores claves de la organización) los objetivos sociales, organizacionales, funcionales e individuales previstos para alcanzar el éxito operativo de la misma.

Recomendaciones

- Hacer extensibles los resultados del presente estudio, a Gerencia de Recursos Humanos de la de la empresa CVA Azúcar, S.A en San Carlos estado Cojedes, a los fines de hacer de su conocimiento la situación diagnosticada y puedan dirigir acciones tendientes a revertir las debilidades y a mejorar aquellos factores y elementos que actualmente afectan las variables gestión de recursos humanos y responsabilidad social empresarial.

Promover una adecuada participación de los empelados de tal forma que exista la motivación y compromiso de éstos hacia el trabajo en equipo, interacción social y bienestar personal y del entorno social.

Fomentar la superación de los trabajadores en dependencia de los requerimientos del puesto que ocupen, así como el bienestar de los familiares y demás actores asociados a la funcionabilidad de la empresa.

Ofrecer seguridad al trabajador creando programas que fomenten el la confianza y aumente el interés como corresponsables del mejoramiento social y ambiental de la comunidad donde laboran.

BIBLIOGRAFÍA

- Ancos F H. (2010). El mercado de la responsabilidad social empresarial
- Arias, F. (2002). **El Proyecto de Investigación**. Guía para su elaboración. Caracas, Venezuela: Epísteme.
- Becker B., Mark A. Huselind y Dave U (2000) **Vinculando el Recurso Humano a la Estrategia**. Ediciones Gestión, S.A., Barcelona.
- Camejo A (2010). La responsabilidad Social en las Empresas de Telecomunicaciones, trabajo doctoral presentado en la Universidad de Carabobo,
- Calderon J, Canclini T, Castillo M. (2007) **Contexto actual del ámbito laboral, calidad de empleo y Trabajo Social**. Ediciones Interoceánicas S.A. Buenos Aires.
- Comisión de las Comunidades Europeas (2002), Comunicación de la Comisión relativa a la Responsabilidad Social de las Empresas: una contribución empresarial al desarrollo sostenible.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). Gaceta oficial de la República de Venezuela N° 36860. Diciembre 30, 1999
- Díaz I. (2010) "**Ética y responsabilidad social de las empresas**" en **Contribuciones a la Economía**. marzo .
- Dolan, S(2004). **La gestión de los Recursos Humanos** (Human Resource Management). Editorial McGraw-Hill, España.
- Echeverría, R.(2007) **Empresas y Negocios, Administración empresarial, Administración general**. Edición: 1a. ed Editorial Granica.
- Guía de recursos sobre responsabilidad social de la empresa (RSE), Organización Internacional del Trabajo (22-11-2007)

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, Pilar. (2003). **Metodología de la investigación** (2a ed.). México: McGraw-Hill.
- Hurtado, J. (2000). **Metodología De La Investigación Holística**. España.
- Kliksberg, Bernardo. 2002 **Diez Falacias sobre Problemas Sociales de América Latina**. Washington, V CLAD
- Ley de Servicios Sociales (Gaceta Oficial N°: 38.270 del 12 de septiembre de 2005)
- Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (Gaceta N° 38.236 del 26 de julio de 2005)
- Ley Orgánica del Ambiente. (Gaceta Oficial N° 5.833 Ext. del 22 de diciembre de 2009)
- Noquera, Salva, Vilar y Molla (2007) Enfoque Centrado en la Persona de la Universidad de Valencia y el grupo Prisma de la Universidad Autónoma de Bucaramanga y la Fundación Albeiro Vargas-Colombia
- Pérez, E.; Rodrigo, E. y Fernández, V. (2003) **Dirección de Recursos**. México: McGraw-Hill.
- Sabino C. (2002). **El Proceso de Investigación**. [Documento en línea]. Disponible: <http://paginas.ufm.edu/Sabino/PI.htm>. [Consulta: 2012 Enero
- Solana R. (2005). **Administración de Organizaciones**. Ediciones Interoceánicas S.A. Buenos Aires.
- Solano S, L F(2010) **Fundamentación lógico-formal de la responsabilidad social corporativa**. Ediciones Interoceánicas S.A. Buenos Aires.
- Tamayo, M. (1998). **Diccionario de la investigación científica** (2a ed.). México: Limusa.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2006).**Manual de Trabajo de Grado De especialización y Maestría y Tesis Doctorales**. Caracas Venezuela.
- Venamcham (2002) **Alianza social: Responsabilidad social empresarial en acción**. Caracas

ANEXOS

INSTRUMENTO APLICADO AL PERSONAL QUE LABORA EN LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE LA CVA ZAUCAR S.A.



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO.
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
DIRECCION DE ESTUDIOS DE POST GRADO.
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES**



El siguiente es un cuestionario que ha sido diseñado con el apoyo de expertos en **el área de las relaciones laborales**, la autora pretende con su aplicación dar cumplimiento a la fase de Investigación de Campo y recabar la información necesaria para desarrollar el Trabajo de Investigación **LA GESTION DE LOS RECURSOS HUMANOS Y SU ROL PROTAGONICO EN EL DESEMPEÑO Y RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA CVA AZÚCAR, S.A.**, para optar al título de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales.

Es de hacer notar que al responder usted este cuestionario, estaremos garantizando la confidencialidad de toda la información aquí recabada, por lo que agradecemos su sinceridad y claridad al responder las mismas.

PROF. ARMANDO CAMEJO.

Lic. **Darialys Castillo**

TUTOR

Instructivo del Cuestionario

- Lea cuidadosamente las preguntas vinculadas a cada uno de los aspectos considerados y responda seleccionando la letra o calificación literal que mejor refleje su apreciación u opinión.
- **Este instrumento de recolección de información, está compuesto por un conjunto de aseveraciones de las cuales debe seleccionar una calificación literal. Cada calificación está presentada mediante las letras de la “A” hasta la “E”. Para indicar su respuesta u opinión, encierre con un círculo la letra correspondiente. A continuación, se indica el significado de cada calificación literal:**

A: Totalmente de Acuerdo.

B: Parcialmente de Acuerdo.

C: Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo.

D: Parcialmente en Desacuerdo.

E: Totalmente en Desacuerdo.

- En caso de tener alguna duda o confusión con el presente cuestionario, favor comunicarse por las siguientes direcciones electrónicas:

Una vez más agradecemos altamente su colaboración.

PARTE I: RESPECTO EMPRESA CVA AZÚCAR, S.A.

NRO.	AFIRMACIONES	A	B	C	D	E
1º.	Siguiendo el plan estratégico corporativo la institución permite a través de la visión articular los objetivos que contribuyen a mantener la integridad de la organización con las políticas de personal					
2º.	La Gestión de recursos humanos supone el énfasis en el compromiso con una misión y unos valores compartidos					
3º.	En el nivel operativo los miembros de la organización alcanzan durante un periodo determinado sus propios objetivos alineados a la misión de la institución.					
4º.	La empresa maneja la cultura de crear espacios y oportunidades de participación al personal en función de sus planes estratégicos alineados con las políticas del estado.					
5º.	La institución busca continuamente el mejoramiento laboral y aumentar la calidad de vida laboral.					
6º.	La empresa como institución del estado Venezolano, sostiene como principio la participación activa del personal en la planificación del trabajo.					
7º.	En cuanto al sistema de evaluación de desempeño la institución busca aplicar los instrumentos idóneos, darle seguimiento y continuidad para lograr los resultados satisfactorios que se buscan en su aplicación.					
8º.	Mi organización ofrece actividades donde los empleados se relacionan con otras personas, a compartir y trabajar en equipo.					

II PARTE: RESPECTO A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

		CALIFICACIÓN				
9	La empresa toma en cuenta el disfrute y recreación de sus trabajadores al momento de diseñar las actividades.					
10	RS es cumplir integralmente con la finalidad de la empresa en sus dimensiones económica, social y ambiental en sus contextos interno y externo.					
11	Los empleados conocen los planes de la RS de la organización					
12	Refuerza el compromiso con la comunidad en las mejoras y soluciones a los problemas de la comunidad					
13	El cumplimiento de la RS por parte de la institución genera aceptación ante la comunidad que la rodea					
14	La RS de la institución genera integración con los empleados y la sociedad a través de los Comités o consejos locales o regionales					
15	La RS es un factor motivador en el seno de los empleados de la institución.					
16	LA RS de la institución asume planes que implican retribución, contribución, compartir y corresponsabilizar acciones en base a las necesidades sociales.					
17	Mi organización aplica la Responsabilidad Social Empresarial para mejorar el bienestar de mi persona y familia con el entorno.					
18	Mi organización se compromete con las necesidades de la comunidad que la rodea.					
19	RS es el compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa tanto en lo interno como lo externo					
20	La RS promueve programas que fortalece las actitudes en pro del fortalecimiento del Desarrollo sostenible					
21	Cumple la empresa con los estudios de impacto					

	ambiental a la hora de planificar acciones en el entorno externo.					
--	-------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--