

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE MONAGAS  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA  
MATURÍN EDO. MONAGAS**



**ANÁLISIS DE LAS ACTIVIDADES ORIENTADAS A LA  
RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL DEPARTAMENTO DE  
DESARROLLO SOCIAL CASO: ATENCION A LAS  
COMUNIDADES, COOPERATIVAS Y ASISTENCIA  
MEDICA DE LA EMPRESA PDVSA  
EN EL MUNICIPIO MATURIN  
PARA EL PERIODO 2004**

Tutor Académico:  
Prof. Juan C. Hernández

Bachilleres:  
FRANCO, Germán  
RIVAS, Joel

Proyecto de Trabajo de Grado, modalidad Áreas de Grado, presentado como requisito parcial para optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública

Maturín, Agosto de 2005

UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE MONAGAS  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA  
MATURÍN EDO. MONAGAS



ANÁLISIS DE LAS ACTIVIDADES ORIENTADAS A LA  
RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL DEPARTAMENTO DE  
DESARROLLO SOCIAL CASO: ATENCIÓN A LAS  
COMUNIDADES, COOPERATIVAS Y ASISTENCIA  
MÉDICA DE LA EMPRESA PDVSA  
EN EL MUNICIPIO MATURÍN

**AUTORES:**

FRANCO, Germán

RIVAS, Joel

---

**Prof.:** Juan Carlos Hernández  
**Asesor Académico**

---

**Prof.:** Noguel Rodríguez  
**Jurado Principal**

---

**Prof.:** María Maurera  
**Jurado principal**

Maturín, Agosto del 2005

## **DEDICATORIA**

Desde niño siempre sostuve que, el trazarse meta era algo así como soñar despierto, pero lo esencial, el énfasis del proceso es alcanzar las metas propuestas. He aquí unas de ellas. Haber culminado con esfuerzos dedicación, y constancia esta meta.

Por eso dedico el presente trabajo a:

A mis tres hijos, José Alejandro, Franmarys, Maria José, por haberme dado el aliento de superación.

A mi esposa, quien en todo momento me ha brindado el aliento de apoyo, y que con sus palabras siempre se debe pensar en el optimismo.

A mi madre, madre del buen camino y apoyo incondicional.

A mis hermanos, quienes son en todo momento reflejos de una misma inspiración.

A mi padre, que siempre ha estado pendiente y que de alguna u otra forma me ha ayudado a seguir cosechando triunfos.

**Germán**

## **DEDICATORIA**

La Constancia, la dedicación, el esfuerzo propio y el de los que me apoyaron, representan las bases del ideal y del sueño alcanzado, por eso dedico el presente trabajo:

\_ A la memoria de mi padre. Simón Rivas, por haberme dado el apoyo para cumplir con mi meta. Aunque tu no estés en esta vida terrenal, siempre estarás conmigo presente en mis logros.

\_ A mi madre, Maria de Rivas, quien en todo momento me ha guiado por el buen camino, y por darme su apoyo incondicional, amor y bendición, ¡Gracias!

\_ A todos mis hermanos y sobrinos, gracias por estar siempre allí y mi cuñado Gustavo Velásquez.

\_ A mis tías y primos, en especial a Eugenia por brindarme todo el apoyo y entusiasmo que me ayudaron a seguir luchando y lograr mis metas.

**Joel**

## **AGRADECIMIENTO**

A DIOS, por darnos la vida y la fortaleza necesaria para enfrentar nuestros retos.

A LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE, por admitirnos en su recinto y abrirnos las puertas del saber.

A EL PROFESOR JUAN CARLOS HERNANDEZ, por sus orientaciones y asesorías constantes, por responder a nuestras dudas e impulsarnos a ser cada vez mejores profesionales.

A NUESTRA FAMILIA, por su apoyo incondicional en la búsqueda de nuestros conocimientos y preparación como personas.

A NUESTROS COMPAÑEROS, quienes estuvieron presentes y colaboraron con nosotros en los momentos importantes de nuestra carrera.

LOS AUTORES

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>v</b>
<b>ÍNDICE</b> .....	<b>vi</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>viii</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>3</b>
<b>EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES</b> .....	<b>3</b>
Planteamiento Del Problema.....	3
Delimitación De La Investigación .....	6
Justificación De La Investigación .....	6
Objetivo General .....	7
Objetivos Específicos .....	7
Definición De Términos .....	8
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>11</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>11</b>
Antecedentes De La Investigación .....	11
Bases Teóricas.....	13
Reseña Histórica De PDVSA.....	13
Departamento De Desarrollo Social .....	14
Misión Del Departamento .....	16
Visión Del Departamento .....	16
Responsabilidad Social .....	16
Antecedentes De La Responsabilidad Social (RS).....	17
Declaración De La Responsabilidad Social De La Libre Empresa .....	18
Alcance De La Responsabilidad Social .....	20
Bases Legales.....	21
<b>CAPÍTULO III</b> .....	<b>24</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	<b>24</b>
Tipo De La Investigación .....	24
Nivel De La Investigación .....	24
Población Y Muestra .....	25
Técnicas De Recolección De Datos .....	25
Observación Directa .....	26
Observación Documental.....	26
Operacionalización De Variable .....	27
Aspectos Administrativos .....	27
Recursos Disponibles .....	27

<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>30</b>
<b>Análisis e interpretación de los datos .....</b>	<b>30</b>
Análisis De La Conceptualización De Responsabilidad Y Acción Social Del Departamento De Desarrollo Social De La Empresa PDVSA.....	30
Resultado De La Entrevista.....	31
Análisis Cualitativo Suministrado Por Los Coordinadores De Las Actividades Orientadas A La Responsabilidad Social En El Departamento De Desarrollo Social Caso: Atención A Las Comunidades, Cooperativas Y Asistencia Médica De La Empresa PDVSA. ....	33
Fortalezas Y Debilidades De Las Actividades De Responsabilidad Social Del Departamento De Desarrollo Social De La Empresa PDVSA.....	40
<b>CAPITULO V .....</b>	<b>43</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>43</b>
Conclusiones.....	43
Recomendaciones.....	45
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>46</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>49</b>

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NUCLEO DE MONAGAS  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVA  
ESCUELA DE CONTADURIA  
MATURIN - MONAGAS - VENEZUELA**



**ANÁLISIS DE LAS ACTIVIDADES ORIENTADAS A LA  
RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL DEPARTAMENTO DE  
DESARROLLO SOCIAL CASO: ATENCIÓN A LAS COMUNIDADES,  
COOPERATIVAS Y ASISTENCIA MÉDICA DE LA EMPRESA PDVSA**

**FECHA:** 11/08/2005

**AUTORES:** FRANCO, Germán  
RIVAS, Joel

**TUTOR:** Prof.: JUAN C. Hernández

**RESUMEN**

A fin de que las empresas cumplan con su Responsabilidad e Inversión Social, es necesario que las comunidades asuman el papel de activo en demanda de los derechos que tienen en ese sentido. La responsabilidad social esta orientada hacia la actitud y comportamiento de las empresas, para poder desarrollar y conseguir la responsabilidad social frente a diversos grupos humanos es necesario que puedan integrarse la sociedad y sus conjuntos. En tal sentido se ha tomado como objeto de estudio al Departamento de Desarrollo Social de la Empresa PDVSA a fin de conocer su Responsabilidad e Inversión Social. La metodología aplicada caracteriza a la investigación como de campo, lo que permitió obtener la información de las opiniones de las distintas personas que laboran en el Departamento. El nivel de la investigación fue de carácter descriptivo. La población estuvo conformada por los 28 personas que trabajan en la empresa. El instrumento de recolección de información diseñado fue la entrevista, para la misma se efectuó el análisis de la información, concluyéndose que dicho departamento ha venido asumiendo su responsabilidad social ante las personas y comunidades mas necesitadas, muestra un interés al realizar actividades orientadas en la atención de las comunidades, asistencia medica, y cooperativas entre otras, para así mejorar las condiciones de vida de los mas necesitados. De tal manera que sirve como ejemplo para que otras organizaciones se incorporen al bienestar y mejoramiento de la sociedad.



## INTRODUCCIÓN

Las empresas en virtud de su relación con el medio en donde se desenvuelven, tienen la obligación de responder ante las necesidades colectivas, debido a su concepción social. Son entes que permiten el desarrollo de la comunidad, al proporcionar bienes y servicios, empleos y tecnología, que determinan un nivel de vida adecuado y ajustado a los cambios y a los tiempos. La empresa es un medio y su última concepción es del desarrollo creativo del hombre y el bienestar de su comunidad. Esas consideraciones son la base de la responsabilidad social, que en Venezuela tiene la más grande expresión en la estatal petrolera Petróleos de Venezuela.

La investigación tendrá inicio en la planificación de la obtención de información adecuada y suficiente para la realización de un análisis, de aquellas actividades tendientes al cumplimiento de la responsabilidad social en PDVSA, a través del Departamento de Desarrollo Social. Se programarán visitas para la realización de las entrevistas, de manera de conformar el soporte teórico y desarrollar las respectivas conclusiones.

Indefectiblemente la orientación de la investigación será hacia el aspecto organizativo y de ejecución en el Departamento de Desarrollo Social, poniendo énfasis en los lineamientos de las políticas nacionales.

La responsabilidad social de la empresa es un tema que abarca diversos aspectos, que se sustentarán en esta investigación, la cual tiene por título "Análisis de las Actividades orientadas a la Responsabilidad Social en el Departamento de Desarrollo Social caso: Atención a las Comunidades, Asistencia Medica, Cooperativas de la Empresa PDVSA en el Municipio Maturín para el período 2004", y estará desarrollada en siguiente esquema:

Capítulo I: Planteamiento del Problema, delimitación del problema, Justificación del problema, objetivos de la investigación, definición de términos.

Capítulo II: Antecedentes de la investigación, bases teóricas, bases legales.

Capítulo III: Diseño de la Investigación, tipo de investigación, nivel de la investigación, universo o población, técnicas de investigación, operacionalización de variable, aspectos administrativos.

Capítulo IV: Presentación y análisis de los resultados aportado por la encuesta aplicada a la comunidad objeto de este estudio.

Finalmente, se muestran las conclusiones y las recomendaciones.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES**

### **Planteamiento del Problema**

La vida en sociedad y la dinámica económica tienen una relación muy cercana, en virtud de ser la una soporte de la otra; en tanto la sociedad se desarrolla requiere de bienes y servicios, que se ofrecen en la economía.

El intercambio económico genera interrelaciones entre los factores de producción (capital, tierra y trabajo) que determinan los niveles de ingresos y gastos que tienen las unidades productoras involucradas. Así mientras la demanda se activa la oferta debe mantener un ritmo que esté acorde para poder satisfacer el mercado y lograr que exista beneficio, tanto con la satisfacción de una necesidad, como con la generación de una actividad productiva, y más allá de desarrollar estos aspectos tan relevantes para una organización, se perfila la responsabilidad social como una concepción inherente y/o paralela a la actividad generadora de lucro.

La Responsabilidad Social Empresarial se concibe como el compromiso de favorecer el desarrollo económico sostenible, trabajando con los empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en general, en procura de mejores niveles de bienestar social.

¿Qué representa la responsabilidad social de una empresa? Más allá de un simple abstraccionismo la responsabilidad social es la planificación, coordinación, dirección y ejecución de aquellas contribuciones expresadas,

bien en obras, servicios o ayudas orientadas al ámbito extraempresarial; es decir es la retribución de la empresa a la comunidad.

Este beneficio social, no precisamente económico, se puede traducir en obras para la comunidad, para el colectivo que mora en el área de influencia de determinada organización, que orienta su responsabilidad social más allá del ámbito laboral, de su responsabilidad con sus obreros y/o empleados.

Durante muchos años se ha venido tratando el tema de responsabilidad social en Venezuela y específicamente en el estado Monagas, en torno al mismo se espera que las distintas organizaciones provean a la sociedad no solo de los bienes y servicios, sino también permitan alcanzar y mantener un nivel de vida adecuado, una mayor preparación en cuanto al desarrollo del personal, fortalecimiento intelectual y como principal objetivo la integración socioeconómica (programas sociales).

Tal es el caso de Petróleos de Venezuela S.A. (PDVSA), que durante su existencia, creada poco después de la nacionalización del petróleo, ha tenido una política de inversión social sólida y coherente con la realidad venezolana y con las necesidades que en determinado momento apremiaron a la colectividad. Esta empresa es una de las organizaciones más reconocidas a nivel mundial no solo por su estructura, sino por su funcionamiento, nivel productivo y alcance de mercadeo, que le ofrece con frecuencia no sólo a sus empleados sino también al entorno social una acción efectiva poniendo de manifiesto políticas de motivación e incentivos a fin de proporcionarle a la comunidad una labor social, desarrollada en función de distribuir los ingresos percibidos por la actividad petrolera.

Para desempeñar esta función la empresa conformó el Departamento de Desarrollo Social; éste departamento se crea a raíz del paro petrolero del 2002-2003.

Una vez superada la situación de tensión política económica de esa época, este departamento ha venido desarrollando los programas sociales dirigidos a las comunidades, los cuales se cumplen mediante ciertas actividades entre las cuales tenemos: asistencia médica, atención a las comunidades, coordinación de asuntos indígenas, canalización de ayuda para pasajes en transporte terrestre, las misiones entre otras.

No obstante en ocasiones suele ocurrir, por imprudencia o por razones intrínsecas a la realización de las labores que éstas no se cumplen, lo que ocasiona que se produzcan posibles retrasos en las actividades programadas y problemas relacionados con la atención a las comunidades.

Es por eso que se hace relevante estudiar el tema, con el objeto de conocer todos los aspectos relacionados con los programas sociales del Departamento de Desarrollo Social, y verificar si son llevadas a cabo las actividades, orientadas a cumplir con la responsabilidad social, de forma correcta, constante y eficiente.

Por todo lo anteriormente mencionado se procederá a realizar un análisis de las actividades orientadas a la Responsabilidad Social en el Departamento de Desarrollo Social caso: Atención a las Comunidades, Cooperativas y Asistencia Médica en la empresa Petróleos de Venezuela, S.A. (PDVSA), en el Municipio Maturín para el período 2004.

## **Delimitación de la Investigación**

La investigación se realizará en el Departamento de Desarrollo Social perteneciente a la empresa Petróleos de Venezuela, S.A. (PDVSA), en el Municipio Maturín del estado Monagas, en el año 2004.

## **Justificación de la Investigación**

El desarrollo de esta investigación tiene como orientación la construcción de una plataforma teórica que permita alcanzar una correcta comprensión de la responsabilidad social en PDVSA, Municipio Maturín.

La investigación tiene una importancia, a nivel académico, que estriba en el desarrollo de una experiencia de orden práctico que propende a la creación de un bagaje documental que sirva de referencia a futuros estudiantes y profesionales de la institución.

Desde el punto de vista de las instituciones, se estrechan los lazos y puntos de coincidencia de la Universidad de Oriente y de PDVSA, en virtud de la expresión de una colaboración y convivencia que arroja resultados tangibles, ciertos y coherentes con los cambios y tiempos que transcurren.

La investigación significa un paso más en la formación personal de los autores la cual nunca termina, prestos a iniciarse en el ambiente profesional, Los resultados de este ejercicio intelectual contribuirán a consolidar el esquema referencial individual, no solo en cuanto a los conocimientos académicos adquiridos en el transcurso de la carrera de Contaduría Pública, sino en cuanto a los conocimientos generales, en especial los referidos a las comunidades.

La dimensión comunitaria de PDVSA en la sociedad actual, se pone de manifiesto a través de las actividades encaminadas a la consecución del bienestar social, en coordinación con el Ejecutivo Nacional, el cual diseña los programas sociales, en base a las políticas nacionales y de acuerdo a los lineamientos generales contenidos en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

### **Objetivo General**

Analizar las Actividades orientadas a la Responsabilidad Social en el Departamento de Desarrollo Social caso: Atención a las Comunidades, Cooperativas y Asistencia Médica de la empresa PDVSA en el Municipio Maturín para el período 2004.

### **Objetivos Específicos**

- Teorizar las bases de la responsabilidad Social
- Analizar la Acción Social en cuanto a:
  - Concepción de Responsabilidad Social
  - Concepción de Inversión Social
- Describir las actividades, atención a la comunidad, cooperativas y asistencia médica, del Departamento de Desarrollo Social orientadas a cumplir con la responsabilidad social de PDVSA con las comunidades.
- Determinar las Fortalezas y Debilidades de las actividades de Responsabilidad Social.

## Definición de Términos

**Actividad:** Una actividad es cualquier parte de un proyecto que consume tiempo y recursos y tiene puntos específicos de inicio y conclusión. Es el trabajo necesario para lograr avanzar de una fecha a otra. Las actividades consumen tiempo, dinero, energía humana, instalaciones, equipos y/o materiales. Como ejemplo de actividades se pueden citar las operaciones de máquinas de planta, la construcción de nuevas autopistas, y las negociaciones contractuales de una sociedad. (Namakforoosh, Pág. 95)

**Comunidad:** tipo de organización social cuyos miembros se unen para participar en objetivos comunes. La comunidad la integran individuos unidos por vínculos naturales o espontáneos y por objetivos que trascienden a los particulares. El interés del individuo se identifica con los intereses del conjunto. (Biblioteca de Consulta Microsoft® Encarta® 2005(CD ROM))

**Coordinación:** DIR. Funciones de dirección que comprenden un grupo de actividades entre las que cabe señalar las de planificación, dirección y control. (Diccionario Administración y Finanzas Grupo Z(CD ROM))

**Desarrollo:** 1. ADM. Criterio de eficiencia que se refiere a la capacidad de una organización para incrementar su capacidad de reacción ante presiones presentes o previstas. 2. PRO. INM. Empresa a gran escala. (Diccionario Administración y Finanzas Grupo Z(CD ROM))

**Desarrollo Sostenible o Sustentable:** Término aplicado al desarrollo económico y social que permite hacer frente a las necesidades del presente sin poner en peligro la capacidad de futuras generaciones para satisfacer sus



propias necesidades. (Biblioteca de Consulta Microsoft ® Encarta ® 2005 (CD ROM))

**Economía:** GEN. Rama de las ciencias sociales que trata de la producción, distribución y consumo de los bienes y servicios. Descripción de los acontecimientos que tienen relación con el consumo, distribución, intercambio y producción de los bienes y servicios. (Diccionario Administración y Finanzas Grupo Z(CD ROM))

**Fuentes de Financiamiento:** Son canales e instituciones bancarias y financieras publicas y privadas, tanto internas como externas por cuyo medio se obtienen los recursos necesarios para equilibrar las finanzas publicas. Dichos recursos son necesarios para llevar a cabo una actividad económica, ya que generalmente se trata de sumas tomadas a préstamos que complementen los recursos propios. (Barandiaran, Pág.50)

**Misión:** Es la imagen actual que enfoca los esfuerzos que realiza la organización para conseguir los propósitos fundamentales, indica de manera concreta donde radica el éxito de nuestra empresa. (Def. op)

**Presupuestos:** Los presupuestos son planes cuantificados de ingresos y gastos. Su diferencia nos dará el beneficio o pérdida esperada en cobros y pagos. También nos indicará en qué momento existirán superávit o déficit de dinero efectivo en inversiones realizadas y la forma en que se han financiado. (Def. op)

**Oferta y demanda:** en economía, instrumentos esenciales para la determinación de los precios. Según la teoría (o ley) de la oferta y la demanda, los precios de mercado de los bienes y servicios se determinan por la intersección de la oferta y la demanda. En teoría, cuando la oferta supera la demanda, los productores deben reducir los precios para estimular

las ventas; de forma análoga, cuando la demanda es superior a la oferta, los compradores presionan al alza el precio de los bienes. (Biblioteca de Consulta Microsoft® Encarta® 2005. (CD ROM))

**Retroalimentación (feedback):** ADM. Medida para cuantificar de qué manera una organización aprende mediante la realimentación de su sistema de información, derivada de su propia actividad, que capacita a la organización a modificar el propio sistema. (Diccionario de Administración y Finanzas Grupo Z(CD ROM))

**Responsabilidad Social:** La operación de una empresa que cumple o excede las expectativas éticas, legales, comerciales y públicas que la sociedad tiene de ella, en función de todos sus públicos: accionistas, empleados, clientes, proveedores, gobierno, industria y comunidad. (Méndez, Op. Cit., p. 175)

**Sociedad:** n. f. (lat. societatem). Reunión permanente de personas, pueblos o naciones, que conviven y se relacionan bajo unas leyes comunes. Agrupación de individuos con el fin de cumplir, mediante la mutua cooperación, todos o alguno de los fines de la vida. (El Pequeño Larousse Interactivo, 2002 (CD ROM))

**Inversión Social:** Conjunto de recursos humanos, materiales y técnicos que se emplean para el cumplimiento de la responsabilidades sociales del Departamento de Desarrollo Social de la Empresa PDVSA. (Def. Op.)

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### **Antecedentes de la Investigación**

Hecha una exhaustiva búsqueda de trabajos relacionados al tema objeto de estudio, se encontraron varios trabajos de investigación que se ubican como antecedentes válidos, a los cuales hacer referencia. Estos trabajos se recopilaron en la institución, todos basados en la responsabilidad social como tema de investigación, a saber:

Título: “Responsabilidad Social de la Alcaldía del Municipio Maturín del Estado Monagas para con los vendedores ambulantes de Ropa.”

Trabajo realizado por: Arreaza, Danielis; Brito, Jhennyse y Martinez, Alicia, bajo la tutoría académica de la Prof. Nancy Chópita, en Julio del 2001, llegando a las siguientes conclusiones:

**1. Los aportes y resultados hasta ahora desarrollados por la Alcaldía del Municipio Maturín, en cuanto a responsabilidad e inversión social, han sido débiles, debido a las limitaciones en que son practicados estos conceptos olvidándose de los diferentes elementos o factores que encierra el aprovechamiento de dichos conceptos.**

**7. Las estrategias para desarrollar la acción social de la Alcaldía, han sido elaboradas en una unidad de su propia estructura organizativa a través de planes con objetivos específicos que permiten medir los resultados derivados a lo largo de la puesta en marcha del mismo. De igual manera ha realizado alianzas con empresas privadas y organismos públicos con el fin de reforzar los planes de hasta ahora realizados.**

Título: “Responsabilidad Social de la Alcaldía del Municipio Maturín del Estado Monagas para con los Trabajadores Informales dedicados al Lavado de Vehículos.”

Trabajo realizado por: Br. Benavides P, Yolly J.; Br. Maita J., Dalys y Br. Parra C., Inés del Valle, bajo la tutoría académica de la Prof. Nancy Chópite, en Julio del 2001, llegando a las siguientes conclusiones:

**1. De acuerdo a la opinión de las poblaciones A y B, la responsabilidad social de la Alcaldía en atender problemas sociales de la economía informal es una obligación y un compromiso que debería tener mayor fuerza de voluntad por parte de la autoridad municipal y actuar conforma a esta responsabilidad que es competencia del municipio.....**

**4. La institución gubernamental, como es la Alcaldía de Maturín, no ha contribuido con la realización de acciones de apoyo a los trabajadores de la economía informa.**

**Título: “Diagnostico del Impacto Ambiental que ocasionan las Empresas que operan en el Sector Cúcuta del Municipio Maturín: un Caso de Responsabilidad Social.”**

Trabajo realizado por: Br. Aray, Argelia; Br. Caraballo, Leticia y Br. Ruiz, María E., bajo la tutoría académica de la Prof. Nancy Chópite, en Abril del 2002, llegando a las siguientes conclusiones:

**PUNTO DE VISTA DE LA COMUNIDAD RESPECTO AL CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS:**

**La comunidad maneja el concepto de responsabilidad social. Lo visualiza desde l punto de vista de las consecuencias de la actividad productiva de las empresas y respecto al grado en que éstas asumen las consecuencias de tales actividades. En tal sentido, las actividades que generan más daño al ambiente son: arrojar desperdicios a la calle, los ruidos molestos, arrojar líquidos contaminantes a la calle, afeamiento del sector, y malos olores; por estas razones las empresas asumen las consecuencias de su actividad productiva de forma irresponsable.**

### **ACCIONES DE APOYO A LA COMUNIDAD POR PARTE DE LAS EMPRESAS:**

**La comunidad considera, que las empresas no asumen su responsabilidad social. Por cuanto no prestan ningún apoyo, para mejorar las condiciones ambientales del sector.**

#### **Bases Teóricas**

##### **Reseña Histórica de PDVSA**

El 1° de enero de 1976, exactamente al primer segundo después de las doce de la noche, nació Petróleos de Venezuela S.A. como la empresa encargada de asumir las funciones de planificación, coordinación y supervisión de la industria petrolera nacional al concluir el proceso de reversión de las concesiones de hidrocarburos a las compañías extranjeras que operaban en territorio venezolano. La partida de nacimiento de la principal industria del país quedó plasmada en el decreto presidencial número 1.123 del 30 de agosto de 1975. Su primer presidente fue el general Rafael Alfonzo Ravard.

Durante el primer año de operación, PDVSA inició sus acciones con 14 filiales (finalmente serían tres: Lagoven, Maraven y Corpoven) que absorbieron las actividades de las concesionarias que estaban en Venezuela.

Luego de cinco años, de la puesta en marcha del decreto que creó a Petróleos de Venezuela, PDVSA y sus filiales logran avanzar en un proceso de consolidación en lo que respecta al manejo del negocio petrolero. Así de esta manera, “se consolidó satisfactoriamente la transición y adaptación de las actividades petroleras privadas de las concesionarias, a la tutela del Estado venezolano” (El Pozo Ilustrado). Lagoven se encarga de las operaciones en el occidente y el sur del país.

La compañía estatal enfoca parte de sus esfuerzos a la Faja del Orinoco, la cual contiene importantes reservas de crudo pesado y

extrapesado. Para su explotación, se divide en cuatro áreas o zonas de influencia: Machete, Hamaca (ambos operados en su momento por Corpoven), Cerro Negro (Lagoven) y Zuata (Maraven).

A partir de 1999, PDVSA establece en asociación con la Fuerza Armada Nacional y otras instituciones del Estado, una serie de programas dirigidos a paliar la emergencia social que vive el país.

Surge así el Plan Bolívar con el apoyo de Petróleos de Venezuela, destinado a contribuir a mejorar los indicadores sociales en lo que respecta a la salud, mediante la realización de jornadas cívicas de atención integral dirigidas a la población de menores recursos; educación, enfocado al mantenimiento y reparación de la planta escolar; infraestructura, con la creación y puesta al día de obras de vialidad, vivienda y de interés para el pueblo, como ambulatorios; alimentación, para llegar a aquellos venezolanos que necesitan productos de primera necesidad de calidad y a precios realmente económicos.

Para el año 2000, PDVSA había beneficiado con sus programas a un promedio de siete millones de venezolanos, a través del desarrollo de las comunidades.

### **Departamento de Desarrollo Social**

El Departamento de Desarrollo Social es creado por la necesidad de cambio surgida en el país, que exige una alineación de los planes de PDVSA con la política social del Estado, de manera de contribuir a la disminución de los índices de pobreza y a orientar el papel, como el primer factor de desarrollo nacional que históricamente tiene PDVSA. Estas premisas se logran mediante la articulación y consecución con los proyectos sociales del

Estado (misiones), la formulación y ejecución de proyectos de desarrollo endógeno.

El objetivo principal del Departamento de Desarrollo Social es alcanzar la equidad social; lo cual se logra a través de la incorporación progresiva de grandes contingentes de ciudadanos preparados y capacitados, en los programas sociales, al mercado laboral y proporcionando la ayuda necesaria a las comunidades.

Dentro de las estrategias desarrolladas para lograr el objetivo, se encuentra, el garantizar el disfrute de los derechos sociales en forma universal y equitativa, mejorar la distribución del ingreso y la riqueza y fortalecer la participación social, a través del poder ciudadano practicado en espacios públicos de participación.

Para garantizar el disfrute de los derechos sociales de forma universal y equitativa, se han trazado los siguientes objetivos en el Departamento de desarrollo Social:

- Educación de calidad para todos.
- Salud y calidad de vida para todos.
- Vivienda y ambiente seguro y sano.
- Acceso pleno a la cultura.
- Atención especial para la población en pobreza extrema.

En aras de mejorar la distribución del ingreso y la riqueza se toman en cuenta los siguientes aspectos:

- Fortalecer la economía social.
- Democratizar la propiedad de la tierra.

- Generar empleo productivo.
- Reestructurar el régimen de remuneraciones.
- Fomentar la corresponsabilidad ciudadana.

### **Misión del Departamento**

Integrar a PDVSA con las comunidades, instituciones del sector público y privado para emprender e impulsar programas, misiones y proyectos dirigidos a cancelar la deuda social con el pueblo venezolano.

### **Visión del Departamento**

Ser reconocida por las comunidades como el factor de impulso del modelo de desarrollo socioeconómico endógeno y sustentable que materialice el mandato establecido en el texto constitucional de la República Bolivariana de Venezuela.

### **Responsabilidad Social**

La Responsabilidad Social es la operación de una empresa que cumple o excede las expectativas éticas, legales, comerciales y públicas que la sociedad tiene de ella, en función de todos sus públicos: accionistas, empleados, clientes, proveedores, gobierno, industria y comunidad.

La responsabilidad social deriva de la naturaleza misma de una empresa, como organización que busca, además del éxito productivo, contribuir con una comunidad en el sentido más amplio. Es la coincidencia entre su misión y sus logros lo que la hace acreedora de su legitimidad por parte de la sociedad donde se desenvuelve, lo cual exige que el desarrollo de



su actividad empresarial, el generar riqueza, debe realizarse tomando y respetando las características, orígenes, identidad y valores imperantes en su contexto social. Si se persigue el desarrollo de la empresa se necesita también el desarrollo de la sociedad de la cual forma parte y esto pasa por el reconocimiento de los derechos humanos de los individuos, de acuerdo a principios éticos a los cuales debe estar supeditada la obtención de utilidades por parte de la empresa privada.

### **Antecedentes de la Responsabilidad Social (RS)**

En el sitio de Internet: [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com) se establecen los antecedentes de la responsabilidad social.

La responsabilidad social no es algo novedoso en el mundo empresarial, aunque en estos últimos años está adquiriendo una nueva dimensión por el especial interés que conlleva, ya que ha superado lo anecdótico o lo filantrópico.

Desde finales del siglo XIX se vienen desarrollando actividades de responsabilidad social, en todos los países europeos, inclusive en Estados Unidos, No obstante, es en estos últimos años cuando aparecen significativas directrices y pautas de actuación en esta materia de manos de organismos internacionales tales como Naciones Unidas y en particular de la Organización Internacional del Trabajo, OIT, que ha tenido un relevante papel en esta materia desde su fundación en 1914. Así su declaración de principios fundamentales y derechos humanos es un punto básico de referencia. La nueva concepción de la Responsabilidad Social en las empresas viene como consecuencia de la desigualdad entre países que se genera a través de la globalización, el deterioro del ambiente, la desigualdad social.

En Venezuela uno de los antecedentes de Responsabilidad Social de mayor arraigo es el Dividendo Voluntario para La Comunidad, Iván Lansberg (1984), al respecto expresa:

**El 24 de 1964 se reunieron aquí, en este mismo auditorium más de 400 hombres de empresa venezolanos para consagrar la idea de la responsabilidad social de la empresa en la formación de una institución que se denominó “Dividendo Voluntario para la Comunidad” y que constituye la expresión de esa idea, en esa ocasión se formuló la idea de una declaración, la Declaración de Responsabilidad Social de la Libre Empresa...  
Declaración de la Responsabilidad Social de la Libre Empresa**

Los miembros fundadores de la Asociación Civil Dividendo Voluntario para la Comunidad constituida en Caracas el día 24 de febrero de 1964 emite la siguiente Declaración de Responsabilidad Civil de la Libre Empresa:

Primero: La empresa, como organización económica creada por la libre iniciativa, constituye una comunidad de personas e intereses que, al perseguir objetivos económicos específicos forja ideas y actitudes, crea oportunidades de progreso, fuentes de trabajo y de seguridad social, y es con los demás sectores sociales, solidariamente responsable del desarrollo de la nación.

Segundo: son fines superiores de la empresa servir a la sociedad y contribuir a la creación de condiciones sociales y económicas que favorezcan el desarrollo integral del hombre y el bienestar de la comunidad donde actúa.

Tercero: para alcanzar sus objetivos económicos y cumplir sus fines superiores, la empresa se vale del capital, de la capacidad administrativa de directores y ejecutivos, del trabajo de empleados y obreros, del mercado al

cual sirve y de todos los medios e instrumentos lícitos puestos a su disposición por la sociedad a la cual está integrada.

Cuarto: la existencia, el crecimiento y el pleno desarrollo de la empresa requieren que tanto en ella como en la comunidad prevalezcan condiciones morales, sociales y económicas favorables, en un régimen de justicia, libertad y democracia.

Quinto: la empresa nacida como organismo social es fomentada y protegida por la comunidad, la cual le reconoce derechos y poderes suficientes para cumplir a cabalidad sus objetivos y finalidades dentro de las exigencias del orden social.

Sexto: la empresa tiene obligaciones y responsabilidades sociales que cumplir, por tanto es necesario que con los beneficios proteja su capital, remunere equitativamente a sus accionistas, directores y ejecutivos, empleados y obreros, contribuya al desarrollo a través de nuevas inversiones y dedique también parte de sus beneficios a mejorar y elevar el nivel moral y la capacidad productiva de los venezolanos.

En consecuencia: la empresa debe propiciar la creación y sostenimiento de instituciones no lucrativas, que beneficien directamente a la comunidades urbanas y rurales de menores recursos, estimulando la participación de todos los sectores sociales, así como la colaboración personal directa de sus accionistas, directores y ejecutivos, empleados y obreros en un esfuerzo permanente y mancomunado para alcanzar el bien común.

## **Alcance de la Responsabilidad Social**

El concepto actual de responsabilidad social, va mas allá del limite de la industria y su entorno, ya no se habla solo de Responsabilidad Social de las empresas, si no de la Responsabilidad Social de la Sociedad Civil, la cual esta en el deber de identificar y aportar soluciones a problemas de interés público a través de estrategias e iniciativas ciudadanas que estén inspiradas en la transparencia, la pluralidad, la sustentabilidad y la ética cívica.

La responsabilidad Social abarca temas inimaginables como es el compromiso de cumplir con las responsabilidades tributarias, con el respeto hacia la sociedad a través de los medios de comunicación, con el respeto a los derechos humanos, con mejores condiciones de vida para los obreros de una empresa, con su capacitación y desarrollo profesional, con facilidades para los discapacitados que les permita integrarse en una forma activa a las actividades del ciudadano común, dándole facilidades de transporte, facilidades de acceso a locales comerciales y edificaciones.

Ser socialmente responsable no significa solamente cumplir plenamente las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento invirtiendo más en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores.

En su obra Juan Garza (1995) el autor establece las características esenciales de la responsabilidad social empresarial para con los principales elementos tanto internos como externos.

Es responsabilidad social de la empresa evaluar todos sus procesos de decisión y sus implicaciones o efectos sobre los demás. La responsabilidad social se aplica primero al universo inmediato de ella. La primera responsabilidad es para con sus empleados, trabajadores, accionistas. Un

segundo ámbito lo son los clientes, distribuidores y proveedores, dado que mantienen una estrecha relación con la organización. Adicionalmente a la responsabilidad social inmediata, la empresa también está obligada con otro contexto que se denomina de manera general la comunidad, en él se incluyen, los ciudadanos, el gobierno, las empresas competidoras, etc.

### **Bases Legales**

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela establece en su artículo 2º la responsabilidad social como valor fundamental de todo emprendimiento de orden público:

**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.**

En este artículo se propugna entre otros el derecho ciudadano de participación, beneficio, salud, y convivencia en armonía contenidos en la responsabilidad social del Estado.

La dimensión particular dirigida al individuo y por ende al ciudadano, de la responsabilidad social se encuentra en el artículo 135º de la Carta Magna, a saber:

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

**comunidad durante el tiempo, lugar y condiciones que determine la ley.**

De manera que la condición de ciudadano conlleva por mandato de la ley primigenia a la responsabilidad social, como característica intrínseca, individual necesaria de cumplir, como obligación en los términos que fijen las leyes.

El artículo 274<sup>o</sup> de la Constitución (1999) 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.**

El artículo citado que precede, establece la disposición de los entes del Poder Ciudadano para desempeñar la Responsabilidad Social, como atribución inherente a su condición de servicio público.

En el Decreto con Fuerza de Ley Orgánica de Hidrocarburos (2001), en su artículo 5, se expone la naturaleza del Departamento de Desarrollo Social, a saber:

**Las actividades reguladas por este Decreto Ley estarán dirigidas a fomentar el desarrollo integral, orgánico y sostenido del país, atendiendo al uso racional del recurso y a la preservación del ambiente. A tal fin se promoverá el fortalecimiento del sector productivo nacional y la transformación en el país de materias primas provenientes de los hidrocarburos, así como la incorporación de tecnologías avanzadas.**

**Los ingresos que en razón de los hidrocarburos reciba la Nación propenderán a financiar la salud, a la educación, a la formación de fondos de estabilización macroeconómica y a la inversión productiva, de manera que se logre una apropiada vinculación del petróleo con la economía nacional, todo ello en función del bienestar del pueblo.**

En el artículo anterior se observa la intención del legislador de reinvertir en el aspecto social, en las comunidades, los ingresos por concepto de renta petrolera, de esta manera se da sustento legal a las actividades del Departamento de Desarrollo Social.

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### Tipo de la Investigación

El tipo de investigación utilizada, será de campo dado que el estudio se realizará directamente en el Departamento de Desarrollo Social de la empresa Petróleos de Venezuela, S.A., (PDVSA) y mediante la revisión de literatura referida al tema.

Según la U.N.A (1998), en su obra técnica de Documentación e Investigación II, señala que **“la investigación de campo constituye un proceso de recolección, tratamiento, análisis y presentación de los datos, basados en una estrategia de recolección directa de la realidad de las informaciones necesarias para la investigación”**. (p.39)

#### Nivel de la Investigación

Se realizará una investigación descriptiva debido a que se hará el Análisis de las Actividades orientadas a la Responsabilidad Social en el Departamento de Desarrollo Social de la empresa PDVSA en el Municipio Maturín para el período 2004, esto permitirá determinar los aspectos más importantes del tema, para poder alcanzar las respectivas conclusiones y suministrar las recomendaciones adecuadas.

A tal efecto Sabino, (1996) menciona en su obra Como Elaborar una Tesis:



**Las investigaciones descriptivas se proponen conocer grupos homogéneos de fenómenos utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. No se ocupan, pues, de la verificación de hipótesis, sino de la descripción de hechos a partir de un criterio o modelo teórico definido previamente. Las investigaciones descriptivas, sin duda, ponen una buena descripción solo se puede hacer si se denomina un marco teorico que permita integrar los datos y a la vez, se tienen el suficiente rigor como para que estos sean confiables, completos y oportunos. (p. 93).**

### **Población y Muestra**

La población de esta investigación estará integrada por los veinte y ocho (28) empleados del Departamento de Desarrollo Social de PDVSA, en Maturín, estado Monagas.

Al respecto Tamayo (1996) define la población como: **“la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”** (p. 92)

Como la población es relativamente pequeña no se realizaron procedimientos de muestreo estadísticos y por ende se trabajo con toda la población.

### **Técnicas de Recolección de Datos**

Para la obtención de información y recolección de datos, se recurrió a la investigación documental, observación directa y la entrevista estructurada, la cual se aplicará a los empleados del Departamento de Desarrollo Social de PDVSA.

Al respecto Sabino, (1996) define las técnicas de recolección de datos como: “cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los **fenómenos y extraer de ellos información**” (p. 129).

En la búsqueda de la información para desarrollar esta investigación se utilizarán técnicas de recolección de datos tales como:

### **Observación Directa**

Mediante el desarrollo de la investigación se obtendrá la información a través de la observación directa, debido a la participación activa y el contacto directo con los participantes de la unidad de estudio.

Sabino, (1996) define a la observación directa como “Percibir activamente la realidad exterior, orientándolos hacia la recolección de datos previamente definidos como de interés en el curso de una investigación.” (p.132).

### **Observación Documental**

Mediante esta técnica se logrará recopilar de manera directa las fuentes teóricas que respaldan esta investigación. Es decir, es aquella información que se obtiene a través de la revisión bibliográfica, resultado de una indagación por las bases teóricas de la investigación. Al respecto Balestrini (2002), comenta: “A partir de la observación documental, como punto de partida en el análisis de las fuentes documentales, mediante una lectura general de los textos, se iniciará una búsqueda y observación de los hechos presentes en los materiales escritos consultados que son de interés para la investigación.” (p. 152)

### Entrevista Estructurada

En el desarrollo de la investigación se ejecutarán una serie de entrevistas estructuradas con el personal que labora en el departamento en estudio, a través de esta técnica se logrará recolectar la información necesaria, precisa, completa y veraz.

Al respecto de la entrevista estructurada, Arias (2004) comenta: **“En esta modalidad se dispone de una guía de preguntas elaboradas previamente que se orienta por unos objetivos preestablecidos, lo que permite definir el tema de la entrevista.”** (p.72)

### Operacionalización de Variable

Con el propósito de facilitar mucho mas aun la elaboración de este proyecto se procederá a un instrumento de recolección de datos.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items
Responsabilidad Social del Departamento	Concepción de Responsabilidad Social	- Compromiso y Obligación	1
Acción Social	Concepción de Inversión Social	- Actividades a las cuales el Departamento dirige sus Acciones Sociales	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13

**Fuente:** Elaborado por los Investigadores

### Aspectos Administrativos

### Recursos Disponibles

Son aquellos medios y sistemas que se emplearán en el desarrollo de la investigación, estos son:

### **Recursos Humanos**

Están constituidos por las personas que permitirán el desarrollo de la investigación, estas son:

- Asesor Académico.
- Asesor Metodológico.
- Personal que labora en el Departamento de Desarrollo Social de PDVSA.

### **Recursos Institucionales**

Están representados por las instituciones que prestarán la asistencia necesaria para el desarrollo de la investigación, estos son:

- Petróleos de Venezuela, S.A.
- Universidad de Oriente (Núcleo Monagas).
- Biblioteca de la Universidad de Oriente (UDO).
- Internet.

### **Recursos Materiales**

Son los materiales de oficina que materializarán el desarrollo de la investigación, los cuales son:

- Resma de papel.
- Lápices.

- Material Bibliográfico.
- Computadora.
- Disquetes.
- Fotocopiadora.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS**

#### **Análisis de la Conceptualización de Responsabilidad y Acción Social del departamento de Desarrollo Social de la Empresa PDVSA**

La variable se conceptualiza como el compromiso social que tiene el departamento de desarrollo social y obligación para asumirla. Es un compromiso de emprender acciones que busquen proteger y mejorar la calidad de vida de todos los integrantes de una sociedad.

#### **Conceptualización de la variable de Responsabilidad Social**

Al preguntar ¿ Cual es el Concepto de Responsabilidad Social que maneja el Departamento de Desarrollo Social de PDVSA? El Superintendente respondió: Mejorar la calidad de vida de las poblaciones mas necesitadas del municipio Maturín.

#### **Conceptualización de Acción Social**

Esta, esta referida a la visión de la acción social del Departamento Desarrollo Social que comprende los esfuerzos orientados a atender problemas sociales relacionados con ciertas actividades como lo son : atención a las comunidades, cooperativas, y asistencia medica, que conlleva a mejorar el bienestar de las comunidades mas necesitadas.

Dentro de esta conceptualización el Departamento de Desarrollo Social es el principal ente en apoyar acciones orientadas a mejorar la calidad de vida de las comunidades, pero este propósito para ser posible debe hacerse en conjunto con otras instituciones que deben actuar mancomunadamente

para acatar y cumplir las disposiciones de las leyes en beneficio de la igualdad y justicia social sin discriminación para la comunidad en general.

### **Conceptualización de Inversión social**

Se entiende como las modalidades a través de las cuales el Departamento contribuye con el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades más necesitadas al destinar recursos económicos, humanos y técnicos para el desarrollo de programas y proyectos sociales de gran impacto.

En relación a la inversión social del Departamento de Desarrollo Social de PDVSA, de acuerdo a la entrevista realizada se pudo conocer que dicho departamento maneja la inversión social a través de acciones de apoyo como Jornadas médicas asistenciales, donativos, eventos, foro, charlas, asesoramientos, seminarios, programas y proyectos dirigidos a las comunidades como mantenimiento de áreas verdes, recolección de basuras, canalización y drenajes de cloacas entre otras.

Para que esta inversión social sea realmente efectiva debe incluirse un componente de formación social, que deba contemplar la educación de los vecinos en cuanto a la convivencia social y a la importancia de asociación como una forma de solucionar los problemas comunitarios.

### **Resultado de la Entrevista**

La entrevista realizada tuvo como objetivo lograr obtener un máximo de conocimientos acerca de la Coordinación y ejecución en las áreas a las cuales el departamento dirige sus acciones de responsabilidad social.

En relación a las actividades de responsabilidad social que presta el Departamento de Desarrollo Social a la comunidad indicaron que las actividades de mayor relevancia e importancia estaría dirigida a las de asistencia medica, por ser esta una de mayor demanda requerida por las personas de bajo recurso.

En cuanto a las acciones que realiza el Departamento por voluntad propia, los entrevistado opinaron, que el Departamento de Desarrollo Social orienta sus acciones de inversión social hacia las donaciones y dotaciones de equipos médicos para las comunidades mas necesitadas.

En base al criterio que tiene el superintendente para la aprobación de cualquiera acción de inversión social que se encuentre orientada a la ejecución por parte del departamento se conoció que para la misma debe de cumplir con todos los requisitos primordiales en cuanto al apoyo solicitado y que sean personas o comunidades de un nivel de vida muy bajo. Ya que el departamento cuenta con personas para la supervisión, revisión y control de toda la documentación que ha sido consignada

Entre las instituciones y organismos que ejecutan y coordinan actividades con el Departamento de Desarrollo Social indicaron, con hospitales públicos y clínicas privadas, así como también con la misión comunitaria Barrio Adentro, y los centros de diagnósticos ubicados en las comunidades.

El Departamento de Desarrollo Social de PDVSA coordinan las actividades de responsabilidad social en conjunto con las comunidades a través de los lideres comunitarios y voluntarios del frente Francisco de Miranda, en función a las necesidades expresadas por las comunidades y las personas mas necesitadas.



Las principales dificultades encontradas por el Departamento de Desarrollo Social al momento de realizar alguna acción social en materia de salud indicaron que esta se da en no contar con los medicamento necesarios al momento puesto que no poseen un inventario de medicamentos en el departamento. Como también el no contar con una estructura propia para atender casos de emergencia.

En relación a los recursos técnicos con los que cuenta el Departamento al realizar las actividades de responsabilidad social se pudo conocer que el mismo cuenta con todos los recursos necesarios para realizar la labor , puesto que tienen un equipo capacitado en ingeniería , licitaciones de obras, y supervisión que hacen la labor de ejecución de obras mas efectivas

**Análisis Cualitativo Suministrado por los Coordinadores de las Actividades Orientadas a la Responsabilidad Social en el Departamento de Desarrollo Social Caso: Atención a las Comunidades, Cooperativas y Asistencia Médica de la Empresa PDVSA.**

**Atención a las Comunidades**

Este es una actividad que tiene como objetivo principal apoyar y consolidar el trabajo de las asociaciones civiles y de vecinos y otros grupos organizados de las diversas comunidades presentes en la zona del municipio maturín.

Esta actividad esta enmarcada dentro de las premisas corporativas de PDVSA, en cuanto al manejo de la política social dirigida al desarrollo sostenible y sustentable de las comunidades mas necesitadas, que habitan en el entorno donde la industria realiza sus operaciones con el objeto de

desarrollar programas comunitarios asistidos técnicamente y orientados a promover a la participación activa de las mismas (comunidad) con mucha conciencia programática.

La meta de esta actividad es lograr elevar el nivel de vida de esas comunidades, así como también consolidar actividades económicas generadoras de empleo a las comunidades a través de programas y proyectos, lo que daría como misión , elevar la capacidad organizativa para la solución de los problemas planteados, a través de la participación directa de las comunidades , para así consolidar el modelo económico social planteado en el plan nacional de desarrollo económico social de la nación.

En esta actividad se realizan asambleas de vecinos y se informa de nuestro compromiso, invitándolos a trabajar juntos, entes nacionales, y unidades internas de PDVSA, para logra una mejora sustancial de la calidad de vida y condiciones de las comunidades.

La planificación, ejecución, dirección, y control de esta actividad estará dada por el tipo de trabajo a realizar de acuerdo a los alcances de cada programa y de las necesidades planteadas por los representantes comunitarios y para ello se exigen una serie de requisitos primordiales:

- 1.- Carta de solicitud de la Asociación de Vecino o junta parroquial.
- 2.- Anexar a la carta 30 firmas mínimas de la comunidad (Nombre, Apellido, Cedula, Dirección, Teléfono, Firma)
- 3.- Fotocopia de la cedula de identidad de las personas que entregan las carta.
- 4.- La solicitud del programa o proyecto requerido por la comunidad.

Es importante señalar que el departamento de desarrollo social realiza acciones comunitarias que están enmarcadas dentro de este proyecto (Atención a las Comunidades) como:

- \_ Perforación de pozos de agua.
- \_ Mantenimientos de áreas Verdes.
- \_ Limpieza y Canalización de drenajes de aguas sucias.
- \_ Campaña de Recolección de Basuras.
- \_ Foros, charlas, Jornadas Deportivas.
- \_ Limpieza de calles y aceras.
- \_ Donaciones.

Es importante conocer que una vez que se hallan emitidos todos los documentos correspondientes a la coordinación, planificación, control, y ejecución, de esta actividad, se realizara una inspección que estará a cargo de personas capacitadas a tal fin de comprobar la veracidad de los documentos consignados por la parte interesada. Y de esa forma se pueda dar la acción de inversión y apoyo por el departamento hacia las comunidades.

### **Asistencia Medicas**

En el Departamento de Desarrollo Social se pone de manifiesto una gran acción de mucha importancia hacia los mas necesitado, en el área de salud, tratando promover y difundir la asistencia medica en el municipio.

En el departamento se desarrollan actividades orientadas al área de salud, basados en acciones como:

.- Jornadas asistenciales medicas hacia las comunidades mas desasistidas.

- .- Programas de Salud comunitarios Barrio Adentro.
- .- Misión Milagros.
- .- Asistencia de servicios médicos en cuanto a Oftalmología, Pediatría, ginecología, Traumatología, Prótesis, Quimioterapias, Odontología, Donación de Medicinas.

**Jornadas Asistenciales Medicas:** Consiste en realizar eventos en materia de salud a las comunidades mas necesitadas, brindándoles asistencia medica en forma general.

**Programas de Salud Comunitarios Barrio Adentro:** Consiste en clínicas populares que se encuentran en las comunidades mas necesitadas, y que su función es la de diagnosticar, consultar y dotar a las personas mas necesitadas de medicamentos.

**Misión Milagros:** Consiste en convenio establecido en materia de salud entre Cuba-Venezuela,. Su función principal es la de proporcionarles a las personas de bajos recursos económicos, apoyo en materia de asistencia medica general y que no puedan ser tratadas en el municipio, estos podrán ser tratados en Cuba.

La misión que se le da a esta actividad es la de proporcionarles a la comunidad toda ayuda en materia de salud, para que pueda existir en el municipio un amplio y profundo sistema de atención primaria de salud, para atender en primera instancia a los mas necesitados, por medio de esta actividad se construye espacios de salud y de vida como eje fundamental que vincula y articula toda realidad social, permitiendo reivindicar no solo las condiciones de vida de las comunidades si no también un cumplimiento en nuestra carta magna.

Para poder lograr con eficiencia y eficacia todo trámite de esta actividad se requieren de:

.- Informe Médico cuestionado por cualquiera institución pública del municipio.

.- Informe Social.

.- Cedula del Paciente y representante.

.- Carta solicitando el apoyo.

.- Partida de nacimiento.( si es menor de edad)

.- tres presupuestos de la solicitud.

.- Fe de vida.

A tal fin de poder brindar la inversión y el apoyo necesario en esta actividad, se procederá a realizar un estudio socio económico que pueda evaluar la veracidad de la documentación consignada para su debida aprobación, tomando en cuenta que para ello se tiene un lapso de espera por lo menos de 7 días.

### **Cooperativas**

Las cooperativas tienen la característica de ser asociaciones abiertas y flexibles, de hecho y derecho cooperativo, de la economía social y participativa, autónomas, de personas que se unen mediante un proceso y acuerdo voluntario, para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes, para generar bienestar integral, colectivo y personal, por medio de procesos y empresas de propiedad colectiva, gestionadas y controladas democráticamente.

En el Departamento de Desarrollo Social se hace énfasis en la educación de la ciudadanía en la concepción y formación de cooperativas, con miras a lograr una autogestión eficiente en la comunidad, para lograr un beneficio sustentable a corto plazo. En el departamento se desarrollan las actividades tendientes a la difusión y promoción de la teoría cooperativista, las cuales se basan en herramientas educativas y en métodos didácticos básicos. La orientación que se da a estas actividades es de asesoría jurídicas a la comunidad, en todo lo que se refiere a información y capacitación en el área del cooperativismo.

La información que se suministra en charlas y en actividades de promoción, está dirigida a la forma de cómo conformar y registrar una cooperativa, para tal fin se suministran los requisitos de registro:

Pasos a seguir:

1. Solicitar la reserva de nombre ante la Superintendencia de Cooperativas (Sunacoop).
2. Sunacoop emite la reserva de nombre.
3. Se redactan los estatutos según el artículo 13 de la Ley de Cooperativas.
4. Se registran los estatutos en el Registro Subalterno de la Jurisprudencia de la sede de la cooperativa, seguidamente se tramita el RIF, NIT y la publicación.
5. Luego de registrada la cooperativa, durante los siguientes quince (15) días hábiles, estos documentos se envían a Sunacoop.
6. Sunacoop emite el número de registro.

7. Se realiza el balance de apertura de la cooperativa visado por un contador autorizado por Sunacoop.

Además de los requisitos que anteceden son exigibles, para la inscripción en el Registro Actualizado de Contratistas, los siguientes:

- En caso de no presentarse el representante legal de la empresa, la persona que realiza la gestión debe consignar: autorización del representante legal (con fotocopia de la C.I. del que autoriza y del autorizado).
- Planilla resumen de que genera el Sistema Registro Nacional de Contratistas (RNC) en línea.
- Copia simple del Acta Constitutiva y últimas modificaciones estatutarias.
- Copia de la C.I. de los accionistas o asociados y del Comisario (en el caso de empresas que no son cooperativas).
- Estados Financieros del último ejercicio económico (cierre) auditados por un Contador Público Colegiado.
- Balance de Apertura auditado a la fecha de inscripción de la empresa en el Registro Mercantil (para las empresas recién constituidas y que no han pasado su fecha de cierre del primer ejercicio económico).
- Estado Financieros de Corte con informe de Revisión Limitada para todas aquellas empresas que realicen aumentos de Capital, restitución o disminución de Capital posteriores (fecha de acta de asamblea no de registro) al cierre del ejercicio económico.
- Copia de la declaración del ISLR del último ejercicio económico.
- Copia del Registro de Información Fiscal RIF definitivo (no el provisional) y/o número de SIEX de empresas extranjeras.

- Presentar la documentación en carpeta marrón tamaño oficio con ganchos.

## **Fortalezas y Debilidades de las Actividades de Responsabilidad Social del Departamento de Desarrollo Social de la Empresa PDVSA**

### **Atención A Las Comunidades:**

#### **FORTALEZAS:**

- Cuenta con un proceso de investigación a la solicitud para poder prestar la ayuda.
- Todo el apoyo brindado a las comunidades necesitadas.
- Eleva la capacidad organizativa del departamento, como de la misma empresa de PDVSA.
- Mejora sustancialmente la calidad de vida de las comunidades mas necesitadas.
- Promueve la participación de las mismas comunidades, a través de la consolidación de empleo.
- Consolida un modelo económico social para el fortalecimiento de las comunidades.
- Contribuye a la disminución de los índices de pobreza.
- Garantiza el disfrute de los derechos sociales en forma universal y equitativa de las comunidades mas necesitadas.
- Permite fortalecer relación en tres sectores ( Estado, Organización de la sociedad civil, y Empresa)



- Esta actividad tiene una serie de programas y proyectos dirigidos a paliar la emergencia social que vive las comunidades mas necesitadas en el municipio.

#### **DEBILIDADES:**

- \_ La poca información suministrada por parte del departamento hacia las comunidades.
- No atienden todas las áreas de las cuales le son solicitadas.
- \_ El proceso de aceptación es muy engorroso puesto que el lapso de espera para dar respuesta es muy lento.
- \_ El no contar con una estructura propia para desempeñar las labores de apoyo hacia las comunidades.
- 

#### **ASISTENCIA MÉDICA**

##### **FORTALEZAS:**

- Dentro de las actividades de Responsabilidad social esta es la de mayor importancia.
- Cubre todas las áreas de salud sin restricción alguna.
- Existe una demanda de personas atendidas en esta actividad y que en su oportunidad se le han dado respuesta y soluciones a su necesidad.
- \_Se permite contar con la supervisión de un estudio socio económico de la persona necesitada para su debida aprobación.

- Contar con Clínicas Privadas que tienen convenios con PDVSA, para la atención de ciertas emergencias.

**DEBILIDADES:**

- \_Existe un lapso de espera por parte del departamento ocasionando un retraso en la solicitud de la persona.
- \_ La coordinación de esta actividad esta a cargo de una persona que no tiene el perfil profesional.

**COOPERATIVAS****FORTALEZAS:**

- Esta actividad permite contar con un gran número de personas capacitadas para la orientación de la teoría cooperativista.

**DEBILIDADES:**

- \_No alcanza a todos los beneficiarios, en los términos que se plantean como objetivo de las mismas, se requiere una mayor supervisión por parte del ente correspondiente, lo que implica mayores gastos en capacitación.
- \_La intervención de la política en el proceso permite que las atenciones a ciertos sectores se les de mayores ventajas.

## CAPITULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### Conclusiones

Los datos obtenidos durante la investigación y las discusiones a que fueron sometidos los resultados, permite emitir las siguientes conclusiones:

- ✓ Por todo lo anterior, es factible señalar que el Departamento de Desarrollo Social de la Empresa PDVSA tiene establecido claramente el concepto de Responsabilidad Social y el de Inversión Social.
- ✓ La Empresa PDVSA, específicamente el Departamento de Desarrollo Social ha contribuido con la realización de Inversión y Acciones sociales de apoyo a las personas y comunidades mas necesitadas.
- ✓ Con políticas de Responsabilidad Social y de Inversión Social la Empresa PDVSA específicamente el Departamento de Desarrollo Social puede contribuir al desarrollo del entorno mediante premisas como:
- ✓ Obtener beneficios económicos al mismo tiempo que contribuyen al bienestar de la sociedad.
- ✓ Demostrar sensibilidad y como consecuencia mantener o mejorar su reputación, lo cual puede convertirse en un elemento diferenciador con respecto a otras empresas e impactar positivamente sus niveles de competitividad.
- ✓ Obtener deducciones significativas del pago de sus impuestos gracias a las reformas que han ido introduciéndose en los sistemas tributarios a nivel mundial.

- ✓ Mejorar la calidad de vida de las comunidades mas necesitadas
- ✓ Mejorar la calificación de su desempeño empresarial por un número creciente de instituciones multilaterales y de financiamiento, las cuales con mayor regularidad exigen la presentación del balance social de las empresas como requisito para acceder a los beneficios que estas instituciones ofrecen.

## **Recomendaciones**

De acuerdo a los resultados obtenidos y a las conclusiones de la investigación, se considera pertinente recomendar lo siguiente

Proponer la creación de una estructura propia para el Departamento de Desarrollo Social, para que tengan un buen desenvolvimiento y coordinación de las distintas actividades de inversión y acción social que aquí se realizan.

Incrementar los recursos que destinan en Inversión Social en materia de Salud que le permita contar con un inventario de medicina dentro del departamento para solventar cualquier solicitud hecha por la comunidad.

Minimizar el tiempo requerido de darle respuesta a las distintas solicitudes hechas por las diferentes personas o comunidad que requieren de la inversión o acción social que presta el Departamento.

Dotar de información a las comunidades mas necesitadas referente a la Responsabilidad Social que este departamento ejecuta.

## BIBLIOGRAFÍA

ARAY, A.; CARABALLO, L. Y RUIZ, M. (2002). **DIAGNOSTICO DEL IMPACTO AMBIENTAL QUE OCASIONAN LAS EMPRESAS QUE OPERAN EN EL SECTOR CÚCUTA DEL MUNICIPIO MATURÍN: UN CASO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.** Trabajo de Grado modalidad Curso Especial de Grado no publicado. Universidad de Oriente Núcleo Monagas. Maturín.

ARREAZA, D,; BRITO, J. y MARTINEZ, A. (2001). **RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO MATURÍN DEL ESTADO MONAGAS PARA CON LOS VENDEDORES AMBULANTES DE ROPA.** Trabajo de Grado modalidad Curso Especial de Grado no publicado. Universidad de Oriente Núcleo Monagas. Maturín.

ARIAS, Fidas. (2004). **EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.** 4ta Edición. Editorial Episteme. Caracas. Venezuela.

BALESTRINI A. Mirian. (2002). **COMO SE ELABORA EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.** Editorial Consultores Asociados. Caracas. Venezuela.

BENAVIDES, Y., MAITA, D. Y PARRA, I. (2001). **RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO MATURÍN DEL ESTADO MONAGAS PARA CON LOS TRABAJADORES INFORMALES DEDICADOS AL LAVADO DE VEHÍCULOS.** Trabajo de Grado modalidad Curso Especial de Grado no publicado. Universidad de Oriente Núcleo Monagas. Maturín.

Biblioteca de Consulta Microsoft ® Encarta ® 2005 (CD ROM)

**CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA.** Publicada en Gaceta Oficial del jueves 30 de diciembre de 1999, Número 36.860.

Decreto N° 1.510 02 de noviembre de 2001 Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37323 del 13 - 11 – 2001. **DECRETO CON FUERZA DE LEY ORGANICA DE HIDROCARBUROS.**

**DICCIONARIO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS GRUPO Z. CD ROM**

El Pequeño Larousse Interactivo, 2002 (CD ROM)

GARZA, Juan G. (1995). **ADMINISTRACIÓN CONTEMPORÁNEA.** Editorial Alambra Mexicana. México.

LANSBERG, Iván. (1984). **ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO.** Segunda Edición. Editorial Presencia. Colombia.

MELINKOFF, Ramón. (1990). **LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS.** Editorial Panapo.

NAMAKFOROOSH, Mohammad N. (1991). **INVESTIGACIÓN DE OPERACIONES.** Segunda Reimpresión. Editorial Limusa. México.

Programa Nacional de Competitividad, Consejo de Fundaciones Privadas de Guatemala y Banco Mundial. [www.venezuelacompetitiva.com](http://www.venezuelacompetitiva.com)

ROSEMBERG, J.M., (1994). **DICCIONARIO DE ADMINISTRACION Y FINANZAS.**, Editorial Océano., España.

SABINO, Carlos A., (1995) **EL PROCESO DE INVESTIGACION.**,  
Editorial PANAPO.

TAMAYO y TAMAYO, Mario. **EL PROCESO DE LA INVESTIGACIÓN  
CIENTÍFICA.** 3ª ed. México (1998). Ed. Limusa S.A.

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA. (1998), **TÉCNICAS DE  
DOCUMENTACIÓN E INVESTIGACIÓN II**

[www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com)



## **ANEXOS**

UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NUCLEO DE MONAGAS  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVA  
ESCUELA DE CONTADURIA



**ENTREVISTA DIRIGIDA A LAS DISTINTAS PERSONAS QUE  
LABORAN EN EL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO  
SOCIAL DE PDVSA**

1.\_ ¿Cuál es la concepción de responsabilidad social que maneja el departamento?

2.\_ ¿Cuál es la concepción de inversión social que tiene el departamento?

3.\_ ¿Cuáles son las actividades de responsabilidad social que presta el departamento de desarrollo social a la comunidad?

4.\_ ¿Cuáles actividades comunitarias han realizado ustedes (Departamento de Desarrollo Social) por voluntad propia?

5.\_ ¿Cuál es el criterio que maneja el Superintendente para aprobar una actividad?

6.\_¿Con cual otro organismo o institución se ejecutan o coordinan, las actividades de responsabilidad e Inversión social por el departamento?

7.\_ ¿Cómo coordina el departamento las actividades de responsabilidad social a la comunidad?

8.\_ ¿Existe la supervisión permanente para cualquiera de estas actividades?

9.\_¿Cuáles son las acciones de apoyo a la comunidad de mayor solicitud requerida por los mismos?

10.\_¿Dentro de las actividades comunitarias, cuales son las que requieren mayor atención y por que?

11.\_¿Cuáles han sido las principales dificultades encontradas por el Departamento de Desarrollo Social al momento de realizar alguna acción social?

