



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
VICERRECTORADO ACADÉMICO
CONSEJO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
COORDINACIÓN DE POSTGRADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
NÚCLEO MONAGAS**

**ALTERNATIVAS DERESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
FUNDAMENTADAS EN EL DESEMPEÑO FINANCIERO DE LA EMPRESA
GRUPO CAMPBELL SOUQUETT, C.A. EN PUNTA DE MATA-MONAGAS,
VENEZUELA**

Autor: Lcdo. Freddy Alejandro Campbell Souquett

Tutor: MSc. Betsy Betancourt

**Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Magister
Scientiarum en ciencias administrativas, Mención Finanzas**

Maturín, junio 2021

ACTA DE DEFENSA

ACTA DE DEFENSA

ALTERNATIVAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
FUNDAMENTADAS EN EL DESEMPEÑO FINANCIERO DE LA
EMPRESA GRUPO CAMPBELL SOUQUETT, C.A. EN PUNTA DE
MATA-MONAGAS, VENEZUELA



MSc. Betsy Betancourt

Tutor



MSc. Elbita Márquez

Jurado



MSc. Guillermo Carreño

Jurado

ACTA DE APROBACION



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
VICERRECTORADO ACADÉMICO
CONSEJO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
NÚCLEO DE MONAGAS
POSTGRADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ACTA DE TRABAJO DE GRADO N° 1483

Nosotros, Betsy Betancourt, Guillermo Carreño y Elbita Marquez, Cédulas de Identidad números, 5.391.484, 12.557.043 y 14.703.598 respectivamente; integrantes del jurado designado por la Comisión Coordinadora de Postgrado en Ciencias Administrativas, para examinar el Trabajo de Grado Titulado "ALTERNATIVAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL FUNDAMENTADAS EN EL DESEMPEÑO FINANCIERO DE LA EMPRESA GRUPO CAMPBELL SOUQUETT, C.A, EN PUNTA DE MATA – MONAGAS, VENEZUELA", presentado por el Licenciado en Administración de Empresas Freddy Alejandro Campbell Souquett, con Cédula de Identidad N° 22.712.538, a los fines de cumplir con el requisito legal para optar al grado de Magister Scientiarum en Ciencias Administrativas, mención **FINANZAS**, hacemos constar que hemos examinado el mismo e interrogado a la postulante en sesión pública celebrada hoy, a las 11:00 am, en el aula A-1 del Centro de Estudios de Postgrado del Núcleo de Monagas. Finalizada la defensa del trabajo de la postulante, el jurado decidió aprobar por considerar, sin hacerse solidario de las ideas expuestas por la autora, que el mismo se ajusta a lo dispuesto y exigido en el Reglamento de Estudios de Postgrado de la Institución.

En fe de lo anterior se levanta la presente Acta, que firmamos conjuntamente con el Coordinador de Postgrado en Ciencias Administrativas en la Ciudad de Maturín, el día miércoles veintitres de junio del año dos mil veintiuno.

JURADO EXAMINADOR:

Prof. Betsy Betancourt (Tutor)

Prof. Guillermo Carreño (Jurado)

Prof. Elbita Marquez (Jurado)

Coordinador del Programa de Postgrado

Prof. Guillermo Carreño



Firma y sello

DEDICATORIA

A Dios

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad, amor y por haber conspirado para mantenerme firme y no decaer a pesar las adversidades presentadas durante este gran esfuerzo y dedicación que comprendió mi carrera como Magister en Finanzas..

A mi abuelo Carlos Eraso

Por estar siempre en los momentos importantes de mi vida, por ser el ejemplo para salir adelante y por los consejos que han sido de gran ayuda para mi vida y crecimiento.

A mi abuela Delia Beatriz

Por tu paciencia, por enseñarme el camino de la vida, gracias por tus consejos, por el amor que me has dado y por tu apoyo incondicional en mi vida.

A mi madre Soraya Beatriz

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mi padre Freddy Alberto

Por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para siempre salir hacia adelante.

A mis hermanas Soraya Del Valle y Camila Estefanía

Que con su amor me han enseñado a salir adelante, por su paciencia, por preocuparse por su hermano mayor, por compartir sus vidas, pero sobre todo por estar en otro momento tan importante en mi vida.

A mis demás familiares

Quienes de alguna u otra manera me han acompañado desde el inicio de este camino y siempre estimularan la acción de concluir esta etapa de mi vida, por su apoyo incondicional y su amor.

A mis amigos

A todos y cada uno de ellos por ser fieles acompañantes desde el primer día de esta etapa universitaria y a quienes considero y quiero como parte de mi familia.

Freddy A. Campbell S.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad de Oriente

Por ser mi casa de estudio en este postgrado, por las enseñanzas invaluables y por el apoyo incondicional de parte del personal docente, administrativo y obrero con quienes forje una bonita relación.

A mi familia y amigos

Los cuales siempre han sido mi mano derecha y mi mayor impulso para este camino, que de alguna manera me apoyaron a la realización de este trabajo y nunca me permitieron desistir.

A la MSc. Betsy Betancourt

A mi profesora más bella y hermosa de la universidad que además conozco desde el primer día de clases, y tuve la suerte de tener como tutora de este trabajo. Gracias por su guía y apoyo en todo momento de esta trayectoria y en general.

Freddy A. Campbell S.

ÍNDICE GENERAL

ACTA DE DEFENSA	ii
ACTA DE APROBACION	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
INDICE DE CUADROS	x
INDICE DE FIGURAS	xi
INDICE DE GRAFICOS	xii
INDICE DE TABLAS	xiii
RESUMEN	xiv
INTRODUCCION	1
CAPITULO I	4
EL PROBLEMA	4
1.1 EL PROBLEMA	4
1.2 OBJETIVOS.....	9
1.2.1 Objetivo general	9
1.2.2 Objetivos específicos.....	9
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	10
1.4 DELIMITACIÓN Y ALCANCE	12
CAPITULO II	13
MARCO TEORICO	13
2.1 ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN	13
2.2 BASES TEÓRICAS	16
2.2.1 Responsabilidad Social Empresarial (RSE)	17
2.2.1.1 Reseña histórica	17
2.2.1.2 Concepto de Responsabilidad Social Empresarial	23
2.2.1.3 Elementos o Implicaciones de la RSE	27
2.2.1.4 Alcances de la RSE.....	32
2.2.1.5 Dimensiones de la RSE	34
2.2.1.6 Niveles de la RSE	35
2.2.1.7 Entorno de la RSE	37
2.2.1.8 Áreas y prácticas de la RSE.....	39
2.2.1.9 La RSE y las PYMES	41
2.2.1.10 Beneficios de la RSE para las PYMES.....	42
2.2.2 Desempeño financiero	43
2.2.2.1 Gestión financiera.....	43
2.2.2.2 Herramientas de gestión financiera	44
2.2.2.3 Ámbito de aplicación del análisis financiero.....	45
2.2.2.4 Rendimiento financiero	52

2.3 BASES LEGALES.....	61
2.3.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999).....	61
2.3.2 Ley Orgánica del Trabajo, Trabajadores y Trabajadoras (2012).....	63
2.3.3 Ley de Orgánica de Drogas (2010).....	64
2.3.4 Ley Orgánica del Ambiente (2006).....	67
2.3.5 Ley Orgánica del Deporte, Actividad Física y Educación Física (2011) ...	70
2.3.6 Ley Orgánica para la Protección del Niño, Niña y Adolescente (2001)	71
2.3.7 Ley de Servicios Sociales (2005)	72
2.3.8 Ley para las Personas con Discapacidad (2007)	73
2.3.9 Ley de Ciencia, Tecnología e Innovación (2005).....	75
2.3.10 Ley de Impuesto Sobre la Renta (2015)	76
2.4 BASES ORGANIZACIONALES.....	77
2.4.1 Grupo Campbell Souquett, C.A.....	77
2.5 SISTEMA DE VARIABLE	79
2.5.1 Conceptualización de las Variables.....	80
2.5.2 Operacionalización de las Variables.....	80
CAPITULO III.....	82
MARCO METODOLOGICO	82
3.1 TIPO Y MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	82
3.2 ENFOQUE Y NIVEL DE LA INVESTIGACION.....	83
3.3 POBLACION Y MUESTRA	85
3.4 TECNICAS DE INVESTIGACION SOCIAL	87
3.4.1 Recopilación documental	87
3.4.2 Observación directa	87
3.4.3 Entrevista no estructurada	88
3.4.4 Cuestionario.....	88
3.5.4.1 La escala de Likert.....	89
3.4.5 Análisis financiero.....	89
3.5 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	90
3.6 PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LOS DATOS	91
3.7 METODOLOGIA OPERATIVA.....	92
3.8 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	93
CAPITULO IV	94
RESULTADOS Y ANALISIS.....	94
4.1 IDENTIFICACION DEL CUMPLIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA EMPRESA GRUPO CAMPBELL SOUQUETT, C.A., PUNTA DE MATA, MONAGAS.....	94
4.1.1 Entrevista con el directivo de la empresa Grupo Campbell Souquett, C.A.....	94
4.1.2 Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Grupo Campbell Souquett, C.A.	95
4.1.2.1 Estrategias de gestión	95
4.1.2.2 Productos y consumidores	103

4.1.2.3 Gestión de los recursos humanos.....	107
4.1.2.4 Manejo del impacto ambiental y de los derechos humanos	110
4.2 DETERMINACION DEL DESEMPEÑO FINANCIERO EN LA EMPRESA GRUPO CAMPBELL SOUQUETT, C.A., PUNTA DE MATA, MONAGAS.....	116
4.2.1 Rentabilidad.....	116
4.2.1.1 Rentabilidad de las ventas	117
4.2.1.2 Rentabilidad de los activos	119
4.2.1.3 Rentabilidad del capital	121
4.2.1.4 Rentabilidad del margen bruto.....	122
4.2.2 Rendimiento financiero	123
4.2.2.1 Rendimiento sobre el capital (ROE).....	124
4.2.2.2 Rendimiento sobre los activos (ROA).....	125
4.2.2.3 Rendimiento sobre las ventas	126
4.2.2.4 Sistema Dupont.....	127
CAPITULO V.....	130
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	130
5.1 CONCLUSIONES	130
5.2 RECOMENDACIONES	132
CAPITULO VI.....	134
PROPUESTA	134
6.1 TITULO	134
6.2 PRESENTACION	134
6.3 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.....	135
6.3.1 Objetivo general	135
6.3.2 Objetivos específicos.....	135
6.4 ALTERNATIVAS	135
6.4.1 Alternativas sociales	136
6.4.2 Alternativas ambientales.....	139
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	142
ANEXOS	151
HOJAS METADATOS.....	161

INDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1: Tipos de Grupos de Interés.	26
Cuadro N° 2: Principios Básicos de la RSE.	29
Cuadro N° 3: Medidas contables de rendimiento.	55
Cuadro N° 4: Conceptualización de las variables	80
Cuadro N° 5: Operacionalización de las variables.	81
Cuadro N° 6: Población de estudio	86
Cuadro N° 7: Fases de la investigación	93

INDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Elementos o implicaciones de la RSE.....	27
Figura N° 2: RSE, respuesta a un escenario cambiante.	34
Figura N° 3: RSE, respuesta a un escenario cambiante.	37
Figura N° 4: Organigrama de la empresa.....	79

INDICE DE GRAFICOS

Grafico 1. Distribución de frecuencias absoluta y porcentual de las estrategias de gestión con respecto a la gobernanza de la organización en la empresa GCS, C.A.	96
Grafico 2. Distribución de frecuencias absoluta y porcentual de las estrategias de gestión con respecto a la participación activa y desarrollo de la comunidad en la empresa GCS, C.A.	99
Grafico 3. Distribución de frecuencias absoluta y porcentual de las estrategias de gestión con respecto a las prácticas justas de operación en la empresa GCS, C.A.	102
Grafico 4. Distribución de frecuencias absoluta y porcentual de los productos y consumidores con respecto a los asuntos de consumidores en la empresa GCS, C.A.	105
Grafico 5. Distribución de frecuencias absoluta y porcentual de gestión de los recursos humanos con respecto a las prácticas laborales en la empresa GCS, C.A.	108
Grafico 6. Distribución de frecuencias absoluta y porcentual de manejo del impacto ambiental y de los derechos humanos con respecto a los derechos humanos en la empresa GCS, C.A.	111
Grafico 7. Distribución de frecuencias absoluta y porcentual de manejo del impacto ambiental y de los derechos humanos con respecto al medio ambiente en la empresa GCS, C.A.	114
Grafico 8. Distribución de frecuencias porcentual de rentabilidad de las ventas en la empresa GCS, C.A.	118
Grafico 9. Distribución de frecuencias porcentual de rentabilidad de los activos en la empresa GCS, C.A.	120
Grafico 10. Distribución de frecuencias porcentual de rentabilidad de los activos en la empresa GCS, C.A.	121
Grafico 11. Distribución de frecuencias porcentual de rentabilidad del margen bruto en la empresa GCS, C.A.	123
Grafico 12. Distribución de frecuencias porcentual del rendimiento sobre el capital en la empresa GCS, C.A.	125
Grafico 13. Distribución de frecuencias porcentual del rendimiento sobre los activos en la empresa GCS, C.A.	126
Grafico 14. Distribución de frecuencias porcentual del rendimiento sobre las ventas en la empresa GCS, C.A.	127

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de frecuencias absoluta y porcentual de las estrategias de gestión con respecto a la gobernanza de la organización en la empresa GCS, C.A.	96
Tabla 2. Distribución de frecuencias absoluta y porcentual de las estrategias de gestión con respecto a la participación activa y desarrollo de la comunidad en la empresa GCS, C.A.	98
Tabla 3. Distribución de frecuencias absoluta y porcentual de las estrategias de gestión con respecto a las prácticas justas de operación en la empresa GCS, C.A.	101
Tabla 4. Distribución de frecuencias absoluta y porcentual de los productos y consumidores con respecto a los asuntos de consumidores en la empresa GCS, C.A.	104
Tabla 5. Distribución de frecuencias absoluta y porcentual de gestión de los recursos humanos con respecto a las prácticas laborales en la empresa GCS, C.A.	107
Tabla 6. Distribución de frecuencias absoluta y porcentual de manejo del impacto ambiental y de los derechos humanos con respecto a los derechos humanos en la empresa GCS, C.A.	111
Tabla 7. Distribución de frecuencias absoluta y porcentual de manejo del impacto ambiental y de los derechos humanos con respecto al medio ambiente en la empresa GCS, C.A.	114
Tabla 8. Distribución de frecuencias porcentual de rentabilidad de las ventas en la empresa GCS, C.A.	117
Tabla 9. Distribución de frecuencias porcentual de rentabilidad de los activos en la empresa GCS, C.A.	119
Tabla 10. Distribución de frecuencias porcentual de rentabilidad del capital en la empresa GCS, C.A.	121
Tabla 11. Distribución de frecuencias porcentual de rentabilidad del margen bruto en la empresa GCS, C.A.	122
Tabla 12. Distribución de frecuencias porcentual del rendimiento sobre el capital en la empresa GCS, C.A.	124
Tabla 13. Distribución de frecuencias porcentual del rendimiento sobre los activos en la empresa GCS, C.A.	125
Tabla 14. Distribución de frecuencias porcentual del rendimiento sobre las ventas en la empresa GCS, C.A.	126
Tabla 15. Distribución de frecuencias porcentual del sistema DuPont en la empresa GCS, C.A.	128
Tabla 16. Matriz de selección múltiple de alternativas sociales	136
Tabla 17. Acciones de alternativas sociales	138
Tabla 18. Matriz de selección múltiple de alternativas ambientales	139
Tabla 19. Acciones de alternativas ambientales	141



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
VICERRECTORADO ACADÉMICO
CONSEJO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
COORDINACIÓN DE POSTGRADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
NÚCLEO MONAGAS**

ALTERNATIVAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
FUNDAMENTADAS EN EL DESEMPEÑO FINANCIERO DE LA EMPRESA
GRUPO CAMPBELL SOUQUETT, C.A. EN PUNTA DE MATA-MONAGAS,
VENEZUELA

Autor: Lcdo. Freddy Alejandro Campbell Souquett

Tutor: MSc. Betsy Betancourt

Fecha: junio2021

RESUMEN

La responsabilidad social sigue siendo tema de especial interés para organizaciones y empresas dada su correspondencia con los nuevos retos globales. La presente investigación tiene como propósito proponer alternativas de Responsabilidad Social Empresarial fundamentadas en el desempeño financiero de la empresa objeto de estudio. Se trata de una investigación de campo, de tipo proyectiva bajo un diseño contemporáneo no experimental transeccional. Se realizó una revisión documental que posibilitó la conceptualización de las variables objeto de estudio al tiempo que se aplicó una entrevista y un cuestionario de 21 ítems, teniendo como unidades de información a los empleados que conforman a la empresa Grupo Campbell Souquett, C.A. Los hallazgos evidencian que la práctica de la Responsabilidad Social Empresarial en la organización objeto de estudio es muy joven, pues evidencia que no está enfocada en estrategias orientadas a la comunidad y a los trabajadores. Se verifica también que la empresa cuenta con una gestión financiera adecuada lo cual le ha permitido incrementar su rentabilidad. Por último se realizó una propuesta de alternativas de Responsabilidad Social Empresarial que se fundamenten en el desempeño de la organización.

Descriptor: Responsabilidad social empresarial, desempeño financiero, gestión financiera, alternativas.

INTRODUCCION

Hoy en día las empresas están entrando en un mundo donde la Responsabilidad Social Empresarial (en adelante RSE) influye en la toma de decisiones, teniendo como fin una mayor productividad, lealtad del cliente, mayor acceso a los mercados, dando rentabilidad y confiabilidad para la realización de sus negocios, y a su vez, brindando un beneficio social sin importar cuan complicado se vuelva. Varias empresas se han comprometido con la Responsabilidad Social, experimentando beneficios cuantitativos como cualitativos, mejorando el desempeño financiero, reducción de costos operativos y mejorando su imagen.

Con el paso del tiempo la mentalidad de los empresarios ha ido cambiando, al ser amenazada por la Globalización de la economía, que estamos atravesando, teniendo que los empresarios visualizar más allá de lo que se propone en su actividad. En los últimos años hemos visto que, tanto en nuestro país como a nivel internacional, han salido a la luz casos de corrupción, ingeniería financiera, explotación de mano de obra, violación de derechos laborales y desastres y daños medioambientales que, en definitiva, han llevado a la ciudadanía a desconfiar de las empresas.

Afortunadamente, la sensibilidad social en el desarrollo empresarial y la preocupación de la ciudadanía por el deterioro medioambiental son cada vez mayores. Este hecho, unido a la evolución de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, ha provocado que las exigencias y expectativas de la sociedad en torno a las prácticas empresariales sean escuchadas. Las empresas y todo tipo de organizaciones están cambiando su manera de actuar, pues han comprendido que no son un ente aislado, sino que forman parte de la sociedad y que su existencia a largo plazo depende de su legitimación ante ésta. Y para ello es imprescindible recuperar la confianza de los ciudadanos. Ante esta situación, la RSE se presenta como una vía

para restablecer el equilibrio entre empresa y sociedad. Para el logro de los objetivos de la investigación, el proceso se estructura de la siguiente forma:

En el Capítulo I, denominado: El Problema, se describe la situación y el planteamiento del problema actual de la empresa y que será objeto de estudio, seguidamente se expone el objetivo general y los específicos, así como la justificación, la delimitación y el alcance del problema a estudiar.

El Capítulo II, Marco Teórico: donde se plasman los antecedentes y las bases teóricas que sirven de sustento a la investigación; en este capítulo, también se contemplan las bases legales del estudio, la descripción de la empresa donde se realiza la investigación y las variables a considerar.

El Capítulo III, Marco Metodológico: el cual describe el tipo de investigación social, la población y muestra a considerar durante el estudio, las técnicas de recolección de datos, la validez del instrumento, las técnicas para el procesamiento y análisis de los datos; es decir la metodología a seguir para el desarrollo del estudio.

En el Capítulo IV, Resultados y análisis: se presenta la descripción de los datos, expresados cuánticamente en tablas y gráficos procesados desde una matriz apoyados por Excel-Microsoft, abordados mediante estadística descriptiva y haciendo inferencia a la teoría; cuyo análisis facilita la elaboración y ponderación, para derivar la propuesta.

El Capítulo V, Conclusiones y Recomendaciones: luego del diagnóstico alcanzado se producen los pertinentes desenlaces y posibles soluciones.

Por ultimo de presenta el Capítulo VI, Propuesta: aquí se diseñan y representan las alternativas de accion social y ambiental fundamentadas en el desempeño financiero de la empresa GCS, C.A..

Finalmente, la Bibliografía consultada y los anexos, soportes de la investigación.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Este capítulo se centra en presentar el enfoque problemático de la investigación. Aquí se definen el problema, los objetivos, la justificación e importancia, así como también el alcance y delimitación del proyecto. Los objetos de estudio de esta investigación están constituidos por los efectos proponer alternativas de RSE fundamentadas en el desempeño financiero de la empresa objeto de estudio.

1.1 EL PROBLEMA

En los últimos años, el papel socio-económico desempeñado por las empresas, es un motivo de gran atención por parte de los grupos de interés o “stakeholders” es decir a quienes pueden afectar o ser afectados por dichas actividades, como pueden ser; socios y accionistas, clientes, inversionistas, empleados, sus familias, la sociedad en general, para la mejora de sus objetivos y calidad de vida a la hora de efectuar sus inversiones financieras y comerciales. Con estas actitudes, las empresas se han visto obligadas a replantearse sus posiciones y efectuar severos cambios en sus conductas social y ambiental.

De esta manera, las empresas prestan mayor atención a la hora de incluir la RSE en sus estrategias, de forma que logran unificar los intereses socio-ambientales con los económicos-financieros (González, 2004p. 45-58). Este enfoque, relativamente moderno, cuyos orígenes se pueden hallar desde los años setenta (Moneva y Llena, 1996; Moneva, 2005), ha experimentado una aceleración vertiginosa, tanto en la acción como en la reflexión, por parte de los grupos de interés y, consecuentemente, también por las empresas.

La relación entre la RSE y el desempeño financiero, viene siendo objeto de estudio desde hace muchos años, ciertamente, sin embargo, cabe destacar que, desde el inicio de la década de los sesenta, como lo señala Toro (2006pp. 338-358.), el significado del término en cuestión ha cambiado de una forma bastante radical. Algunos investigadores como Waddock y Graves, 1997; Stanwick y Stanwick, (1998); Ruf et al. (2001); Mahoney y Roberts (2007; Zhang y Stern (2007) concluyen que la RSE está directamente relacionada con la estrategia económica de la empresa e influye positivamente en la rentabilidad financiera creando de esta forma valor a la empresa.

Señala Seara (2004), el primer informe sobre responsabilidad social surgió en España, al final de los años setenta con la publicación del balance social del Banco de Bilbao (Fernández et al., 2005; Moneva y Llenna, 1996), el cual tuvo una notable repercusión en el mundo empresarial español; pero las empresas empiezan a utilizar informes de sostenibilidad y a divulgar información en materia de RSE a finales de los años noventa (Sánchez, 2004). Es así que la creciente consciencia social en cuanto a los problemas socio-ambientales, como el calentamiento global, la escasez de recursos hídricos y los conflictos étnicos, está llevando a las empresas a reconsiderar sus prácticas de gestión, buscando entender hasta qué punto esos fenómenos pueden afectar a sus negocios.

Existen asuntos que son comunes a todo el mundo como el medioambiente, derechos humanos, trabajo infantil forzado, así como condiciones laborales mínimas. Sin embargo, una vez abordados estos temas, las prioridades de América Latina son diferentes a las de Europa o Estados Unidos. Los asuntos laborales en esta región no están suficientemente tratados por la mayoría de las legislaciones nacionales (comparados con Europa) por lo que se convierten en un tema prioritario. El alto nivel de desigualdad en el ingreso hace que las prácticas de negocios de inclusión

sean también urgentes para llegar hasta los más pobres y vulnerables de forma práctica y efectiva (no paternalista).

Hay países en los que ciertos sectores dominan la esfera económica, y lógicamente de la RSE, como es el caso de la minería en Chile y Perú, o donde un conflicto social y la necesidad de afrontarlo con la ayuda del sector privado dominan fuertemente, como sucede en Colombia. El avance de la RSE requiere que se den ciertas condiciones. Estas condiciones son básicamente las mismas que hacen que exista un buen clima de negocios: un marco regulatorio y fiscal óptimo, asimismo mercados financieros e instituciones que funcionen, entre otros. Al respecto Peinado-Vara (2012) opina que,

...es evidente que aún existen muchas dificultades que hacen que la RSE evolucione más lentamente en América Latina que en otros lugares del mundo, como son una menor capacidad institucional, una gobernabilidad corporativa más débil, un clima de negocios menos favorable y una escala de negocios menor. Algunos mercados de capitales están relativamente poco desarrollados con lo cual asuntos como el gobierno corporativo no surgen como prioridad (p. 65).

Venezuela, es uno de los países Latinoamericanos pioneros en el tema de RSE y con mayor desarrollo e implicaciones al interior de la economía. La economía socialista del país ha obligado a que las empresas privadas que deseen operar, diseñen e implementen programas sociales que beneficien no solo a los empleados sino a la sociedad en general. A través de diferentes leyes, se ha obligado que no solo el gobierno, sino las empresas y las personas en general, estén obligadas a desarrollar proyectos sociales que beneficien a las poblaciones o a las comunidades menos favorecidas.

El Socialismo del siglo XXI, implementado por el presidente Hugo Chávez desde su acceso al poder, ha obligado a las empresas privadas venezolanas a cambiar

su forma de operar, orientándolas hacia la responsabilidad social y proyectos que no solo beneficien a la empresa y sus socios, sino a la población en general. Este contexto ha consolidado a Venezuela como uno de los países con mayor conocimiento y experiencia en los temas de RSE, en el cual ya no se busca realizar una simple donación a un grupo de beneficiarios, sino establecer proyectos sostenibles en el tiempo, que genere valor y beneficios tanto para la sociedad como para la empresa y ayude a que las comunidades afectadas puedan superar la situación de pobreza o pobreza extrema.

Actualmente, es bastante significativa la cantidad de empresas que incorporan en sus estrategias aspectos sociales y ambientales. Con base en esos argumentos, y teniendo en cuenta que el Estado exige su cumplimiento mediante leyes. Así lo establece la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y también se considera en Tratados Internacionales. En el primer caso, el artículo 135, Título III: De Los Derechos Humanos y Garantías, y De Los Deberes, Capítulo X: De los Deberes, publicado en la Gaceta Oficial 5.453 del 24 de marzo de 2000, establece que:

Las obligaciones que corresponden 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.

Por lo tanto, esta Carta Magna transfiere obligaciones a la empresa privada para desarrollar programas de RSE. En el segundo caso, en Venezuela fueron firmados y ratificados tratados internacionales relacionados con la RSE. Entre ellos se encuentran los 10 Principios del pacto Mundial de la Organización de las Naciones

Unidas (ONU), vigente desde el año 2000. En este pacto se estableció la obligación de las empresas de apoyar y ejecutar valores fundamentales en materia de derechos humanos, medio ambiente, normas laborales y prevención de la corrupción.

Adicionalmente, existen nueve leyes que establecen obligaciones a cargo de los particulares, cuyo objetivo es fomentar la RSE, las cuales son: Ley Orgánica del Trabajo, Trabajadores y Trabajadoras, Ley de Orgánica de Drogas, Ley Orgánica del Ambiente, Ley Orgánica de Deporte, Actividad Física y Educación Física, Ley Orgánica para la Protección de Niños, Niñas y Adolescentes, Ley de Personas con Discapacidad, Ley de Ciencia, Tecnología e Innovación, Ley de Impuesto sobre la Renta y Ley de Servicios Sociales.

A pesar de todo lo anteriormente señalado, muchas empresas aún desdeñan el enrolarse para experimentar y disfrutar los beneficios mutuos que la RSE ofrece, particularmente la empresa Grupo Campbell Souquett, C.A. de Punta de Mata, estado Monagas. Por eso esta investigación procura responder la siguiente pregunta: ¿Cómo se desarrolla la RSE de acuerdo al Desempeño Financiero?

Básicamente, la investigación tiene como objetivo principal identificar si las dimensiones ambientales y sociales, desarrolladas por la empresa Grupo Campbell Souquett, C.A., están relacionadas con su desempeño económico-financiero ya que la RSE se viene consolidando como un tema de creciente interés e importancia entre la comunidad académica y la comunidad empresarial. En este sentido, es conveniente decir que la responsabilidad social puede ser comprendida en un contexto más amplio, incluido en la noción de sostenibilidad corporativa; de igual forma, prioriza el compromiso con el desarrollo sostenible basada en tres dimensiones de sostenibilidad: la social, la ambiental y la económica (GRI, 2008).

En virtud de lo anteriormente planteado cobra importancia entonces el presente estudio debido a que la relación entre responsabilidad social empresarial y el resultado financiero de las organizaciones ha sido ampliamente debatida en distintos escenarios del mundo financiero y empresarial y por ello cabe preguntarse también: ¿Cómo es la responsabilidad social empresarial y su relación con el desempeño financiero en la empresa Grupo Campbell Souquett, C.A. de Punta de Mata, estado Monagas? ¿Qué tanta significatividad tiene la relación entre responsabilidad social empresarial y el resultado financiero de la organización? ¿Hasta qué punto las inversiones sociales y ambientales, desarrolladas por la empresa Grupo Campbell Souquett, C.A. en Punta de Mata, estado Monagas, influyen en su desempeño económico-financiero?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo general

Proponer alternativas de Responsabilidad Social Empresarial fundamentadas en el desempeño financiero de la empresa Grupo Campbell Souquett, C.A., Punta de Mata-Monagas, Venezuela.

1.2.2 Objetivos específicos

- Identificar el cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial en la empresa Grupo Campbell Souquett, C.A., Punta de Mata, Monagas.
- Determinar el Desempeño Financiero de la empresa Grupo Campbell Souquett, C.A., Punta de Mata, Monagas.
- Elaborar un conjunto de alternativas de acción social y ambiental para el cumplimiento de la RSE.

- Realizar un análisis de factibilidad económica de acuerdo al desempeño financiero para la implementación de las alternativas de RSE.

1.3 JUSTIFICACIÓN

La mayoría de los procesos de investigación están asociados con resultados que benefician a la sociedad y a las personas o que mejoran condiciones que le afectan, por ello este estudio tiene su justificación en el proponer alternativas de RSE fundamentadas en el desempeño financiero de la empresa estudiada que provocaran conductas de cooperación para el logro de los objetivos y metas organizacionales, estableciendo la sinergia positiva que repercutirá en la productividad, generando a su vez mayores ingresos para mejorar los salarios y beneficios para quienes allí laboran y para la sociedad aledaña a esta. Las razones por las cuales se plantea la investigación son de tipo teórico, metodológico, práctico y social.

Teórico, porque se sustenta la RSE con expertos tales como Friedman (1970) quien sostiene que, la empresa puede realizar acciones reales con causas y efectos, decidiendo hasta qué grado se encuentra comprometida para generar bienestar al entorno que la rodea, los responsables socialmente son los propietarios o ejecutivos corporativos frente a los grupos de interés. Además, Carroll (1979), enfatiza que, en las que la empresa debe centrarse en la captación, identificación y respuesta a las demandas sociales y con ello pretender legitimidad social y una mayor aceptación y prestigio social. En cuanto al desempeño financiero, postula Robles (2012), el análisis e interpretación de los estados financieros es básico para las empresas, ya que implica una evaluación de la información financiera; de este modo, se analiza detalladamente cómo se desarrollan estos aspectos, y los resultados se obtienen de manera cuantitativa.

Metodológico, ya que se procederá a realizar un análisis financiero utilizando razones o indicadores financieros a la empresa en cuestión para diagnosticar y evaluar su desempeño financiero para ayudarla a desarrollar una buena gestión de alternativas de RSE que garanticen estabilidad derivando toma correctas de decisiones dando como resultado un mejor manejo y por ende un buen crecimiento económico. También se acude al empleo de técnicas de investigación y su procesamiento para medir el nivel de RSE, con ello se pretende conocer el grado de aplicación de la misma en la empresa; pudiendo estas herramientas ser utilizadas como instrumentos o aportes en el desarrollo de otras investigaciones.

Práctico, se realiza porque se genera la necesidad de proponer alternativas de RSE de acuerdo al desempeño financiero de la organización como un método de creación de valor para que ésta no solo sea un aporte al entorno y que la organización logre ser percibida de mejor manera. También, se procederá a realizar el estudio de factibilidad económica para el cumplimiento de las alternativas presentadas. La búsqueda de estos objetivos debe contemplar los recursos disponibles o aquellos que la empresa puede proporcionar.

Social, desde este punto de vista se busca que las alternativas propuestas en esta investigación sean aplicadas por la organización a la sociedad aledaña a la zona en estudio puesto que la RSE se centra en las actividades realizadas por la empresa con el fin de contribuir a la sociedad y la comunidad externa a ésta, cumpliendo con el sentido del deber y considerando en esto a los grupos más vulnerables. Cada vez más, los clientes y la sociedad en general esperan, e incluso exigen, que las empresas jueguen un rol importante en el desarrollo y aumento de la calidad de vida de sus trabajadores, de su comunidad y del país.

1.4 DELIMITACIÓN Y ALCANCE

El estudio abarcará la empresa seleccionada llamada Grupo Campbell Souquett, C.A., ubicada en el municipio Ezequiel Zamora en Punta de Mata estado Monagas. La idea fundamental es estudiar la realidad problema desde un enfoque eminentemente cuantitativo para conocer qué está aconteciendo en dicha empresa lo que respecta al nivel de cumplimiento de la responsabilidad social empresarial y el desempeño financiero, llevándose a cabo para el periodo de enero 2020-marzo 2021.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

El capítulo II de esta investigación, está constituido por una serie de antecedentes o trabajos previos que guardan relación con el tema objeto de estudio y que servirán de referente para abordar la problemática planteada, también incluye teorías que sirven de sustento y base fundamental a la investigación; proporcionando información clave para formar criterios objetivos con respecto a los temas vinculados en el estudio, tales como: responsabilidad social empresarial y desempeño financiero.

2.1 ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

Se refieren a todos los trabajos de investigación que anteceden al nuestro, es decir, aquellos trabajos donde se hayan manejado las mismas variables o se hallan propuestos objetivos similares; además sirven de guía al investigador y le permiten hacer comparaciones y tener ideas sobre cómo se trató el problema en esa oportunidad. Sostiene Arias (2012), los antecedentes reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones (p. 125).

Con el fin de conocer el abordaje que otros autores han dado a la problemática en estudio, se realizó la revisión de trabajos de investigación de años anteriores que guardan relación con el estudio. La intención es conocer el enfoque que otros investigadores han dado al tema en situaciones problemáticas similares. A continuación, se presentan los mismos:

López Lara, María Claudia (2018) Responsabilidad Social Empresarial y su Relación con el Desempeño Económico en las PYMES de la ciudad de Valledupar,

Colombia. El problema planteado en la presente investigación fue el siguiente: ¿Existe relación significativa entre la responsabilidad social empresarial y el desempeño económico en las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia, según la percepción de sus directivos y personal de apoyo? La investigación responde a un diseño de campo-descriptivo. La población de la investigación la conformaron todos los directivos y personal de apoyo que laboran en las pymes de la ciudad de Valledupar, Colombia. Con el apoyo de las pruebas estadísticas, se logró determinar que la variable responsabilidad social empresarial tiene una relación positiva moderada en el desempeño económico.

Arcia Rincones, Deyanira Lixney (2018) para optar al grado de Magister Scientiarum en administración de empresas mención finanzas presentó ante la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, de la Universidad de Carabobo, su tesis titulada “La Planificación y Control Financiero para la toma de Decisiones en las Empresas Manufactureras” cuyo objetivo principal fue analizar la planificación y el control financiero, en la toma de decisiones, en las empresas manufacturera caso FAPROA CA. En esta investigación se consideraron las siguientes variables medulares: análisis financiero, diagnostico financiero, rentabilidad financiera, toma de decisiones y planificación financiera.

Se trató de una investigación de campo y nivel descriptivo, como técnica de investigación social para la recolección de datos la revisión bibliográfica, la observación directa y como instrumento el cuestionario con escala de Likert. El instrumento fue sometido a validación mediante juicio de expertos. Se detectaron una serie de hallazgos que sustentan la necesidad y de acuerdo con la apreciación de la investigadora, de diseñar lineamientos de control de gestión financiero para guiar el logro de los objetivos propuestos, en cuanto a los siguientes aspectos observados. Estos aspectos proporcionan una guía para la orientación en cuanto a las variables a

considerar y la metodología de la investigación ya que proporcionan una idea clara del tipo, nivel y técnicas a emplear durante el estudio a realizar.

Hernández Sánchez, Dayanara Evelyn (2017) presento ante la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad San Ignacio de Loyola su tesis titulada “La Responsabilidad Social Empresarial y su influencia en el éxito competitivo de las empresas agroexportadoras de uva fresca” cuyo objetivo general fue analizar la influencia de la responsabilidad social empresarial en el éxito competitivo de las empresas agroexportadoras de uva fresca. La investigación estuvo basada en un enfoque mixto ya que recolectaba, analizaba y vinculaba datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio.

La población estuvo conformada por las empresas agroexportadoras de uva fresca del departamento de Ica. Según la Declaración Aduanera de Mercancía, había 20 empresas dedicadas a la agroindustria y exportación de uva fresca en el departamento de Ica durante el periodo de Enero–Diciembre del 2017. La recolección de datos se aplicó por medio del instrumento entrevistas a profundidad, estas fueron aplicadas a dos expertos que laboran en empresas agroexportadoras de uva fresca del departamento de Ica. Los resultados obtenidos invitan a potenciar el impulso de todas las dimensiones, sobre todo la social y la medioambiental ya que a pesar que los porcentajes tienen a ser respuestas positivas, existen porcentajes pequeños que demuestran que existen aún empresas que no le dan mucha importancia al ámbito de la RSE.

Se concluyó señalando que la RSE puede ser considerada como un motor de competitividad empresarial y desarrollo. Es importante que las empresas conozcan sus potencialidades en RSE, que generen una gestión responsable en su estrategia, esperando obtener el éxito competitivo que en el trabajo se infiere. Actualmente la RSE puede ser el camino para un crecimiento sostenible. Este trabajo destaca la

importancia de los programas de Responsabilidad Social Empresarial, por lo que tiene vinculación con la presente investigación, incluso, se trata de programas donde son los trabajadores los que participan acciones en las actividades.

Minda Almagor, Myrian Alexandra (2017) Análisis Administrativo y Financiero en la mejora de las Decisiones Gerenciales de una empresa de Servicios Turísticos de la ciudad de Ibarra, Ecuador. El problema planteado en la presente investigación fue el siguiente: ¿Cuál es la variación de los indicadores administrativos y financieros en torno a la toma de decisiones gerenciales, en el año 2016? La investigación responde al tipo de campo-documental. La población de la investigación la conformaron 322 clientes determinados a través de una fórmula estadística, para la aplicación de las encuestas se consideró el método aleatorio simple y además se realizó una entrevista estructurada a la gerente general de la empresa.

Se concluyó, que el análisis financiero y administrativo es necesario y útil para conocer la realidad económica empresarial, ya que proporciona indicadores relevantes sobre la gestión a todo nivel. El análisis financiero se basa en los estados financieros, pero eso no significa que es un cálculo netamente numérico; su interpretación va más allá de los índices; es necesario interrelacionarlos y analizarlos en conjunto, de esta forma se puede tener una visión más real de la situación financiera. Esta investigación, aportó una orientación en cuanto los indicadores financieros a calcular para el periodo a estudiar en el presente trabajo de investigación.

2.2 BASES TEÓRICAS

Las bases teóricas proporcionan la sustentación teórica inicial a la investigación, permiten que el investigador se forme criterios objetivos referentes a la responsabilidad social empresarial y el desempeño financiero, considerando los

diferentes enfoques planteados por diversos autores y que son útiles e importantes durante la fase de interpretación y análisis de los resultados. En este apartado de la investigación, también se aborda el tema de las estrategias y la metodología para su formulación, las cuales representan el medio para lograr el tercer objetivo de la investigación que es elaborar un conjunto de alternativas de acción social. En las bases teóricas también se abordan definiciones presentadas por diversos autores que sirven de soporte y dan veracidad y fundamentación a la investigación.

2.2.1 Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

2.2.1.1 Reseña histórica

Hacia finales de la década de los setenta y principios de los ochenta, como consecuencia de la constatación de la creciente importancia de la empresa en el entorno socioeconómico, toma cuerpo con fuerza la doctrina relativa a la existencia de una responsabilidad social empresarial, que parte de la apreciación del trascendental papel que la empresa desempeña en el contexto social y del considerable impacto de sus actuaciones: desde la perspectiva de la sociedad, la empresa se ha convertido en un importante agente social, cuyo rol es necesario redefinir en unos términos más acordes con el sentir general de la sociedad. Este cambio de mentalidad y de expectativas genera presiones sobre la institución empresarial, que reclaman la consideración de las externalidades y costos sociales generados por su actividad, ante la constatación de la insuficiencia del beneficio socioeconómica de la entidad.

De este nuevo enfoque, nace la teoría sobre la existencia de una responsabilidad de la empresa hacia el conjunto de la sociedad, responsabilidad social entendida como una responsabilidad integral, esto es, económica y social, según la cual, la empresa,

en el ejercicio de su función, ha de tomar conciencia de los efectos reales y totales de sus acciones sobre el entorno adoptando una actitud positiva hacia la consideración de los valores y expectativas del mismo. Lo que en un primer momento pudo aparecer como un movimiento intelectual e ideológico, logra posteriormente alcanzar un alto grado de elaboración científica, de modo que cristaliza en un cuerpo teórico suficientemente amplio y consolidado (Friedman 1967, p. 183; Schwartz 1981, p. 203).

Al respecto Diez de Castro (1982) acota que,

En el origen de la teoría sobre la responsabilidad social de la empresa se sitúa la discusión sobre cuál es la función de la empresa en la sociedad y si dicha función es meramente económica o tiene un alcance mayor. Tradicionalmente, se ha considerado que la empresa como unidad de producción cumple la función económica de producción de bienes y servicios para la satisfacción de las necesidades humanas p. 38-39.

La consideración tradicional de esta función entiende que la empresa, en el desarrollo de su actividad económico-productiva, cumple implícitamente una función social centrada en su contribución a los objetivos generales de la política económica, como metas expresivas del grado de bienestar económico y social deseable por la comunidad.

Argumentan Bueno, et al. (1989), se trata del mismo planteamiento en que se basa el propio Estado, que utiliza a la empresa como vehículo para intervenir en el medio social, a través de la política económica y social p. 54-55. El intervencionismo del Estado en la economía puede ser entendido como una toma de conciencia por parte del sistema político acerca de la dimensión social del hecho económico, lo que por otra parte conlleva una fuerte carga política, pues la intervención del Estado se orienta hacia la protección de unos intereses y valores abstractos, justicia, salud,

seguridad, por ejemplo, pero también muchas veces a la promoción de los intereses partidistas del eventual gobierno.

La estrechez de este planteamiento se evidencia a través de diversas consideraciones críticas a la visión tradicional de la función de la empresa, que pueden sintetizarse en:

- a) Su concepción restrictiva de la empresa, que no se corresponde con su naturaleza real, ya que los efectos de la actividad empresarial trascienden lo meramente económico (Sudreau 1975, p. 171).
- b) Su atribución exclusiva de las funciones sociales al Estado, sin considerar que otros agentes sociales puedan ser partícipes en la política social.
- c) Su errónea visión de la evolución del medio hacia una creciente conciencia social (Martin1981, p. 145), donde se considera que los problemas sociales son de todos y todos deben participar en su resolución.

Las citadas consideraciones, conducen hacia una nueva definición de las funciones de la empresa en el marco socioeconómico. Las organizaciones tienen capacidad para ser un motor de cambio social, asumiendo un mayor protagonismo en la política social y una participación efectiva en la resolución de los problemas comunes; pero para ello tiene que producirse necesariamente una mayor y más estrecha colaboración entre las instituciones públicas y privadas en la resolución de muchos de los problemas de la sociedad.

La revisión de la función social de la empresa es el origen de la teoría sobre la existencia de una responsabilidad hacia la sociedad, que se basa asimismo en la consideración de la empresa como sistema abierto. De ello se sigue la conveniencia de estas de adaptar sus salidas, sus outputs genéricos, a las demandas, necesidades e intereses que se manifiesten en su entorno socio-económico, por lo que la estrategia y, en consecuencia, sus objetivos, deben venir impulsados y adaptados a las

necesidades del medio, ya que de ello depende la supervivencia y la fortaleza de la posición en un entorno competitivo.

La conceptualización de la responsabilidad social de la empresa exige una matización. Hay que distinguir, de una parte, lo que es el concepto de responsabilidad social de la empresa en sentido genérico o “absoluto” y de otra el contenido de la misma que tiene un carácter contingente o relativo, dependiente del contexto (Castillo, 1986).

Para tratar de definir la responsabilidad social de la empresa quizá la mejor aproximación sea la semántica, agrega Ob. cit:

Es la obligación ética o moral, voluntariamente aceptada por la empresa como institución hacia la sociedad en conjunto, en reconocimiento y satisfacción de sus demandas o en reparación de los daños que puedan haberle sido causados a ésta en sus personas o en su patrimonio común por la actividad de la empresa (p. 265).

El concepto de la responsabilidad social de la empresa ha sido poco y mal definido, puesto que se ha hecho muchas veces de forma descriptiva, aludiendo al contenido y dando lugar a definiciones que no poseen la suficiente generalidad, universalidad y permanencia.

Este concepto requiere también algunas matizaciones:

- En primer lugar, la responsabilidad social de la empresa no debe ser entendida como una actividad marginal, adicional a la económica y más o menos oportunista y esporádica, sino como una nueva actitud de la empresa hacia el entorno social, actitud que debe impregnar toda la filosofía y la conducta empresarial.

- En segundo lugar, la responsabilidad social de la empresa requiere una capacidad para establecer compromisos y rendir cuentas de los mismos, por lo que se requiere no sólo asumir declarativamente la responsabilidad social sino también y sobre todo gestionarla.
- En tercer lugar, la responsabilidad social es una obligación de la empresa hacia la sociedad, que se articula como obligaciones concretas hacia los estamentos y grupos que conforman la coalición empresarial y sus entornos específico y general.
- En cuarto término, la responsabilidad social de la empresa se orienta a promover un mayor bienestar social y una mejor calidad de vida de la sociedad, es decir, aspectos cualitativos y en gran medida intangibles, lo que dificulta su medición e implementación prácticas.
- Finalmente, la responsabilidad social no remite a actuaciones individuales de los miembros de la organización, sino que debe representar una actitud institucional, de la entidad en su conjunto, donde los valores sociales deben estar impregnados en la cultura, la filosofía, los objetivos, las estrategias y las políticas empresariales.

Por su parte, el contenido de la responsabilidad social de la empresa es fundamentalmente cambiante (Murphy 1978, p. 19), ya que sus formulaciones concretas responderán a las circunstancias condicionantes de cada empresa, dando lugar a contenidos que serán contingentes, relativos y variables a tenor del tipo de empresa de que se trate, de su dimensión, sector de actividad, influencia, contexto geográfico, histórico, político y social (Aguirre et al 1999, p. 58).

La determinación del contenido de la responsabilidad social, dado su carácter contingente, debe pues apoyarse en una metodología que permita establecer una relación entre las “salidas” de la empresa y las “entradas” o demandas de los

interlocutores sociales, de forma que no se alcanza a realizar una distinción entre responsabilidades económicas y responsabilidades sociales, distinción bastante arbitraria y que casi siempre resulta artificial porque en esencia son aspectos indisolublemente unidos: el verdadero contenido de la responsabilidad social de la empresa está en la integración de las finalidades propias de la empresa y las de la sociedad, en la consideración de los valores sociales y en su integración en la actividad empresarial (Castillo, 1986).

De esta forma, al determinar las áreas de la responsabilidad social a través de las demandas sociales, puede constatarse que los campos de interés de los distintos grupos sociales hacia la empresa son tanto de naturaleza económica, como social (no económica). Por eso entendemos la responsabilidad social como una responsabilidad integral, amplia e inseparable de la propia responsabilidad económica.

El carácter dinámico de este contenido, hace que evolucione en el tiempo unido a los intereses que la sociedad considera dignos de defensa en cada momento, situando el interés en puntos distintos. Sin embargo, en general puede afirmarse que con el devenir del tiempo la responsabilidad social va progresivamente incorporando temas nuevos a su contenido, redefiniendo sus prioridades, y tomando una preocupación creciente por problemas cada vez más generales.

Así, en los años noventa la responsabilidad social se ha ido ligando a cuestiones como la ética empresarial, la teoría de los grupos de interés, el comportamiento social de la empresa y el concepto de “ciudadanía empresarial” (Carroll 1999, p. 292), que denotan una visión amplia del problema. Más recientemente, temas como el comercio justo, la cooperación al desarrollo, la lucha contra la exclusión social, la promoción del voluntariado, la conciliación de la vida familiar y social, la protección de la infancia y juventud o la contribución a la sociedad del conocimiento se van incorporando como cuestiones emergentes al contenido de la responsabilidad social.

2.2.1.2 Concepto de Responsabilidad Social Empresarial

La Responsabilidad Social Empresarial renueva la concepción de la empresa, otorgando a ésta una dimensión amplia e integradora, que va más allá de la mera cuestión económica en la que se incorpora perfectamente la triple faceta de la sostenibilidad: económica, social y medioambiental. El desarrollo sostenible se sitúa como fin a alcanzar por medio de la adecuada implantación de un modelo de empresa socialmente responsable, en el que los distintos grupos de interés, stakeholders, son el centro de atención esencial para la gestión.

A través de la expresión de las ideas e identificación de los elementos conceptuales de la RSE, se propone una definición precisa del concepto y se establece una clara diferenciación con otros términos relacionados con la RSE, frecuentemente utilizados de manera no apropiada, como, por ejemplo: acción social, reputación corporativa, ética empresarial, marketing con causa social. Una de las definiciones más conocidas es la de la Comisión Europea (2001) como, la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con sus interlocutores (p. 07).

Otras definiciones de RSE son:

La RSE es el compromiso que asume una empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible por medio de colaboración con sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad, con el objeto de mejorar la calidad de vida (World Business Council for Sustainable Development, 2002).

La RSE es el conjunto de prácticas empresariales abiertas y transparentes basadas en valores éticos y en el respeto hacia los empleados, las comunidades y el ambiente (Prince of Wales Business Leaders Forum, 2008).

La RSE se define como la administración de un negocio de forma que cumpla o sobrepase las expectativas éticas, legales, comerciales y públicas que tiene la sociedad frente a una empresa (Business for Social Responsibility, 1992).

Indica el Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad (s/f),

La RSE es una forma de gestión que se define por la relación ética de la empresa con todos los públicos con los cuales ella se relaciona, y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad; preservando recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales (párr. 01).

Postula el Foro de la Empresa y la Responsabilidad Social en las Américas (s/f),

La RSE se refiere a una visión de los negocios que incorpora el respeto por los valores éticos, las personas, las comunidades y el medio ambiente. La RSE es un amplio conjunto de políticas, prácticas y programas integrados en la operación empresarial que soportan el proceso de toma de decisiones y son premiados por la administración (párr. 04).

La RSE hace referencia a la manera en que la empresa integra valores sociales básicos con sus prácticas comerciales, operaciones y políticas cotidianas (The Center for Corporate Citizenship of Boston Collage).

Estas definiciones permiten conformar una idea clara de lo que es la RSE. Sin embargo, hay que advertir de que la RSE es concepto dinámico y en desarrollo, por lo que es preciso caracterizarlo con algunas claves para comprender mejor su verdadera dimensión. Así, la RSE es:

- **Integral**, es decir, abarca a un conjunto complejo de dimensiones de la empresa.
- **Gradual**, puesto que se presenta como un camino de excelencia a seguir.

- **Proporcional**, ya que la expectativa de su ejercicio y aplicación tiene una relación directa con el tamaño de la empresa y su correspondiente poder o capacidad de influencia en el mercado.

De esta manera el entorno social, económico, jurídico e institucional condiciona la actividad de las empresas, que ven como alteraciones del mismo pueden producir modificaciones en sus cualidades esenciales, en sus objetivos y en las expectativas y demandas a cubrir de los distintos grupos de interés. Entre los rasgos del entorno que influyen con mayor intensidad en el desarrollo de la RSE se encuentran los siguientes:

- Globalización.
- Desarrollo de la sociedad civil.
- Demandas surgidas por diversos problemas sociales, económicos (como los mencionados escándalos empresariales) y medioambientales.
- Nuevas formas de organización del trabajo.
- Pérdida de peso del sector público e incremento de la influencia de las empresas privadas.
- Protagonismo e impulso de las organizaciones supranacionales.
- El modelo de creación de valor de las organizaciones.
- La innovación tecnológica, especialmente la aparición de Internet como red universal de telecomunicaciones.

Este entorno, ha llevado a grandes compañías y algunos sectores a introducir ya en sus prácticas comerciales y de gestión aspectos de la RSE, como consecuencia de:

- Compromisos voluntarios y autorregulación sobre aspectos medioambientales y sociales específicos de determinados sectores como el de la energía y la industria papelera, entre otros, estableciéndose en ocasiones como mecanismos de barrera de entrada.
- Condiciones sobre certificaciones y otros aspectos impuestos por grandes corporaciones a su cadena de proveedores
- Normas y regulaciones desarrolladas por organismos públicos.

Cuadro N° 1: Tipos de Grupos de Interés.

TIPOS DE GRUPOS DE INTERÉS	DENOMINACIÓN	CARACTERÍSTICAS
INTERNOS	Accionistas /Propietarios	Poseen participaciones en la propiedad de la empresa: accionistas dominantes y minoritarios, individuales e institucionales. Incluye empleados accionistas. Los accionistas que buscan rentabilidad a corto plazo son considerados grupo de interés externo.
	Empleados	Realizan su trabajo dentro de la entidad, con contrato laboral o profesional y reciben una retribución dineraria o en especie: Directivos y no directivos .Incluye trabajadores empleados por medio de empresas intermediarias. Representación frecuente a través de sindicatos.
EXTERNOS	Clientes	Consumidores o usuarios de productos y servicios. Grupo hacia el que se orienta la explotación del negocio
	Proveedores	Aportan trabajos, productos y servicios sin pertenecer a la empresa, en ocasiones de manera exclusiva. Incluye trabajadores o profesionales que facturan sus servicios, al no estar ligados por medio de contrato laboral.
	Competidores	Empresas del mismo sector que ofrecen productos o servicios similares a los producidos por otra empresa. Alianzas de competidores
	Agentes sociales	Grupos de interés públicos que pueden influir de manera determinante en la gestión de la empresa: sindicatos de trabajadores, asociaciones de consumidores, organizaciones empresariales, etc. Grupos de opinión: medios de comunicación, analistas, ONG. Mercados de valores
	Administraciones Públicas	Poderes públicos de la Unión Europea, el Estado, las Comunidades Autónomas y las Administraciones locales con potestad para configurar el marco jurídico en el que las organizaciones deben desarrollar sus actividades.
	Comunidad local	Conjunto de entidades de iniciativa pública o privada del entorno local de la empresa: Iglesia, asociaciones vecinales y de otros tipos, fundaciones, partidos políticos.
	Sociedad público en general	Personas, organizaciones y consumidores en general, que aun no teniendo en general una relación directa con la organización, pueden influir en ella.
	Medio ambiente y generaciones futuras	Entorno físico natural incluido el aire, el agua, la tierra, la flora, la fauna, los recursos no renovables, así como el patrimonio cultural y artístico. Relación con el concepto de legado degeneraciones futuras

Fuente: Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como ventaja competitiva.

Así los objetivos de la RSE, están vinculados a las necesidades de los grupos de interés o grupos sociales e individuos afectados de una u otra forma por la existencia y acción de la empresa, con un interés legítimo, directo o indirecto, por la marcha de ésta. Estos grupos de interés, equivalen a los tradicionalmente denominados en la contabilidad financiera, usuarios, en un enfoque de empresa socialmente responsable que se considera ciudadano corporativo. Dentro de los grupos de interés, podemos identificar aquellos que se encuentran dentro de la estructura de la organización, denominados internos, y los externos que no están en su estructura, pero que se relacionan con ésta desde su independencia orgánica.

Figura N° 1: Elementos o implicaciones de la RSE.



Fuente: Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como ventaja competitiva.

2.2.1.3 Elementos o Implicaciones de la RSE

El objetivo básico de la RSE, 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. Para lograr estos objetivos, la empresa debe partir de unos principios básicos congruentes con el concepto de RSE y las necesidades de los grupos de interés. Los propuestos por el Marco Conceptual son: transparencia, materialidad, verificabilidad, visión amplia, mejora continua y naturaleza social de la organización.

El principio de transparencia, constituye la pieza básica en la que se sustenta el comportamiento socialmente responsable de las organizaciones; las organizaciones poco transparentes, no asumen el concepto ni los objetivos de la RSE. El último aspecto, se refiere a los elementos o implicancias de la RSE sobre la dirección y gestión de las organizaciones. En este sentido se han observado implicaciones sobre cinco áreas funcionales, gobierno corporativo, dirección estratégica, gestión y control interno, información y verificación, y certificación, además surgen otras dos facetas de la actividad de las organizaciones, inversión socialmente responsable y comunicación, así como reconocimiento externo.

El gobierno corporativo, es la forma en que las empresas se organizan, son dirigidas y controladas. La RSE aplicada al gobierno corporativo implica la presencia e influencia de los principios sociales y medioambientales de gestión en los órganos que ejercen dicha dirección y control de las empresas (por ejemplo, Consejos de Administración).

Los recientes escándalos financieros, han mostrado la necesidad de profundizar en este aspecto desde un enfoque amplio. Las regulaciones y normativas, han centrado principalmente su interés en un solo grupo de interés, los inversores. El gobierno corporativo socialmente responsable, sin embargo, busca la satisfacción de todos los grupos de interés, mediante el establecimiento de relaciones de poder equilibradas, asociando la creación de valor económico para el accionista con el compromiso social de la actividad empresarial. La dirección estratégica de la empresa, orientada a satisfacer necesidades diversas, a veces contrapuestas, de los distintos grupos de interés, introduce factores diferenciales de innovación, que desarrollados adecuadamente con los aspectos de dirección y gestión, otorgan a la empresa ventajas competitivas duraderas.

Cuadro N° 2: Principios Básicos de la RSE.

<p>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.</p> <p>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 RSE, así como todas sus actividades e impactos, directos e indirectos.</p> <p>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.</p> <p>VISIÓN AMPLIA. La organización debe centrar sus objetivos de responsabilidad social empresarial 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.</p> <p>MEJORA CONTINUA. La RSE va ligada estrechamente a la idea de gestión continuada, que tiene por objetivo principal la pervivencia de la organización.</p> <p>NATURALEZA SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN. La RSE está arraigada en la creencia y reconocimiento de la naturaleza social de las organizaciones, como valor que prevalece</p>
--

Fuente: Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como ventaja competitiva.

La implementación de la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial, se está extendiendo progresivamente en las empresas como consecuencia de las diferentes presiones que reciben del entorno social, así como de la propia conciencia empresarial. La gestión de la misma no debe quedarse en una mera gestión a nivel operativo, sino que debe integrarse en la gestión estratégica como un elemento más a considerarse como generador de ventajas competitivas. Las entidades que sepan integrar adecuadamente la RSE en su estrategia y posteriormente en el nivel operativo, tienen grandes posibilidades de conseguir ventajas competitivas que les facilite un mejor posicionamiento estratégico.

El proceso estratégico centrado en los grupos de interés (Stakeholders StrategyProcess), es un modelo de dirección estratégica que sirve para analizar la importancia de dichos grupos en la consecución de los objetivos marcados, así como los riesgos de no alcanzar éstos por la influencia de aquellos. Este proceso estratégico

parte de la misión, visión y objetivos (pensamiento estratégico) enunciados desde una perspectiva social para, a continuación, formular, programar, implantar y controlar la estrategia social.

La gestión o comportamiento socialmente responsable implantará estrategias y sistemas de gestión que contemplen no sólo aspectos económicos, sino también sociales y medioambientales, que satisfagan las necesidades y expectativas de los grupos de interés. La aplicación de sistemas de gestión medioambiental (ISO 14001) y sociales (SA 8000), generalmente aceptados pueden resultar de gran ayuda para una efectiva implantación de la estrategia social.

Atendiendo a la distinción adoptada para los grupos de interés, se pueden diferenciar también comportamientos socialmente responsables de carácter interno y externo. El control interno se encargará de medir el grado de cumplimiento de las estrategias sociales y medioambientales, a través de los mecanismos de diagnóstico más objetivos y fiables posible. Por ejemplo, el sistema de indicadores cuantitativos y cualitativos puede ser un instrumento eficaz para el control del comportamiento social cuando se orienta a la medición de las variables de la responsabilidad social.

En la medida, que el principal instrumento del principio de transparencia es la información, la organización deberá orientar parte de sus esfuerzos a proporcionar información externa relativa a su impacto económico, social y medioambiental. El contenido y formato de presentación de la información sobre RSE, puede variar sustancialmente de una empresa a otra, de ahí los problemas actuales de comparación informativa. La utilización de modelos reconocidos internacionalmente, como la guía para la elaboración de Informes de Sostenibilidad de la Global Reporting Initiative (GRI), aminora estos problemas de comparación, proponiendo un marco para la normalización de la información social y medioambiental.

La información elaborada debe responder a los principios básicos de la RSE, por lo que además de promover la transparencia, materialidad y visión amplia de la empresa debe ser verificable. De allí, la evaluación de la información por expertos independientes externos es aconsejable para alcanzar mayores cotas de fiabilidad y compromiso. De la misma forma que la auditoría financiera aporta credibilidad a las cuentas anuales de cara a sus usuarios, la verificación debe hacer lo propio con el Informe de Sostenibilidad respecto a los grupos de interés.

La certificación confirma el grado de cumplimiento de una serie de requisitos y especificaciones, una vez realizadas las correspondientes comprobaciones de acuerdo a unos sistemas y metodología específicos. Las certificaciones en materia de RSE tienen un doble objetivo; de un lado pretende, a nivel interno, consolidar los sistemas de gestión con los que cuenta la empresa; y de otro, intentan servir de garante frente a terceros del cumplimiento de determinados comportamientos corporativos.

Aunque son numerosas las certificaciones en lo que se refiere a la relación de la compañía con un único grupo de interés, como son los casos de la calidad (ISO 9000), gestión medioambiental (ISO 14001, EMAS) o gestión de salud y seguridad en el empleo (SA 8000), no existe un grado aceptable de armonización internacional en la materia, y menos aún si se pretende certificar el sistema de gestión integral de la RSE, y no sólo aspectos parciales.

La inversión socialmente responsable, es la expresión más extendida del apoyo de los mercados financieros a las buenas prácticas en RSE. Inversión socialmente responsable (ISR) es aquella que incorpora consideraciones éticas, sociales o medioambientales junto a las financieras en la toma de decisiones de inversión, tanto por la empresa como por los agentes inversores externos. Dos argumentos refuerzan la RSE, el primero es que permite el refuerzo de los derechos de propiedad de los inversores, que en un momento determinado pueden rechazar la financiación de

actividades que consideren reprobables; el segundo, es que contar con empresas socialmente responsables sería un buen indicador para los grupos de interés, acerca de la calidad en la gestión y gobierno de la empresa.

El conocimiento y el grado de implantación de la RSE, van a depender directamente de la divulgación y reconocimiento público otorgados a las mejores prácticas. La institucionalización de canales de comunicación de reconocida solvencia, dedicados a valorizar los mejores comportamientos socialmente responsables, se convierte en un objetivo prioritario en cualquier estrategia de impulso a la RSE.

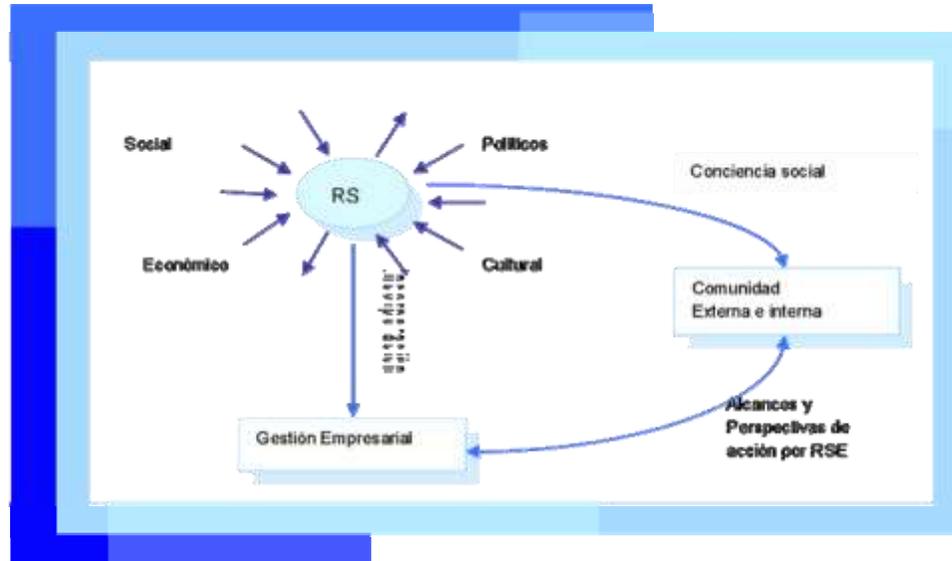
Desde todo expuesto, tras el correcto gobierno corporativo, el diseño e implantación de una estrategia social, la medición y control de las variables de gestión socialmente responsable, la elaboración de la información y su verificación; además la certificación de procesos conforme a los estándares de sostenibilidad, corresponde establecer una política de comunicación bien enfocada que traslade a la opinión pública los logros conseguidos; al mismo tiempo corresponde a esta voz pública reconocer la valía de dichos esfuerzos por los cauces más apropiados. Uno de estos cauces, que permite a su vez la mejora de la reputación e imagen de las empresas, es la organización de premios de prestigio que destaquen comportamientos socialmente responsables en cualquiera de sus ámbitos.

2.2.1.4 Alcances de la RSE

En este escenario cambiante, donde aparece la responsabilidad Social empresarial como factor de equilibrio, se pueden visualizar los siguientes alcances como concepto en el desarrollo de las actividades empresariales:

- **Alcance social y de desarrollo:** Desde este punto de vista, la RSE se centra en las actividades realizadas por la empresa con el fin de contribuir a la sociedad y la comunidad externa a ésta, cumpliendo con el sentido del deber y considerando en esto a los grupos más vulnerables.
- **Alcance solidario e igualitario:** En esta noción, la empresa se reconoce como un sistema inserto en uno mayor, destacándose ésta en la contribución a las oportunidades y la igualdad de las personas, en este sentido es que se reconoce la existencia implícita de derechos y deberes, por parte de las empresas y la sociedad.
- **Alcance de autorreferencia:** Esta noción, considera sólo el interior de la empresa, es decir, la relación que se produce entre ésta con los accionistas, clientes y trabajadores, sin que haya responsabilidades de otro tipo hacia la comunidad externa, enfocándose solo al mercado y visualizando a la empresa como generadora de ganancias.
- **Alcance ético sistémico:** Se considera una visión integral de la empresa en la sociedad, donde se rescata la responsabilidad de ésta con sus stakeholders o grupos de interés de manera permanente, de ahí el carácter sistemático de esta noción, por considerar las acciones socialmente responsables como permanentes en el tiempo.
- **Alcance ético y de valores:** Esta noción parte a raíz de lo expuesto en los puntos anteriores, considerando la RSE como reflejo de la empresa o las personas que están a cargo de éstas, destacando el énfasis de trabajar bajo valores y difundirlos a todas las áreas, fomentando el surgimiento de una ética corporativa que va a sustentar el proceso de toma de decisiones en la empresa.

Figura N° 2: RSE, respuesta a un escenario cambiante.



Fuente: Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como ventaja competitiva.

En la **figura 2** se hace relación al surgimiento de la responsabilidad social tras los cambios en el escenario mundial y nacional, en que la incorporación de este concepto y de acuerdo a sus alcances en la sociedad se vean reflejadas sus acciones en la comunidad externa e interna, a la vez que ésta toma una mayor conciencia en lo social y en su participación en la aplicación por parte de las empresas.

2.2.1.5 Dimensiones de la RSE

La incorporación de RSE en las prácticas empresariales y los alcances que ésta tiene en el desarrollo de sus actividades, hace que se quiera especificar el enfoque o la participación de las partes involucradas en la relación o interacción empresa-sociedad, por lo que se identifican las dimensiones de acción y los niveles que alcanza esta relación.

- **Dimensión ética o moral:** Esta dimensión alude a la responsabilidad de la empresa por sus acciones y cómo influyen estas en la sociedad, comprometiéndose a responder y asegurar el bienestar social. Se puede

observar entonces que dentro de ésta, la moral es el ámbito que adquiere nuevas dimensiones, en que los cambios que enfrenta la empresa debe abarcar la relación del “de qué se es responsable” y “ante quién se responde”, esto a la vez delimitado por el contexto en que se desarrollen las actividades de la empresa, trabajando ahora por desarrollar un proceso de toma de decisiones bajo valores, con plena conciencia de los efectos que pudieren tener para las personas y su entorno dichas decisiones, enfocándose a la visión de alcanzar tanto el desarrollo económico como sustentable para la empresa.

Dentro del ámbito operacional de esta dimensión es que se desarrollan dos niveles el Contextual y Global, esto, porque las acciones empresariales afectan tanto a la sociedad completa como a un entorno social limitado cercano a la empresa.

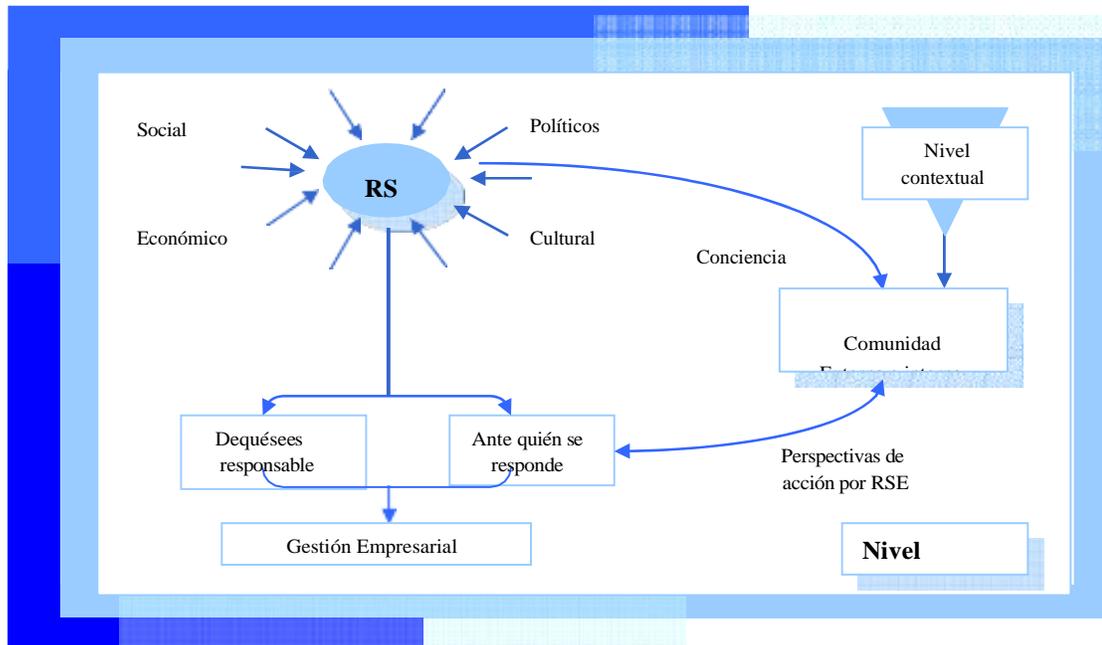
- **Dimensión de demandas de la sociedad:** Esta dimensión involucra una percepción más práctica de la Responsabilidad Social, en que la sociedad que comprende el entorno de las empresas pide el cumplimiento de sus demandas y el que ésta asuma la responsabilidad en sus decisiones y acciones. Es en este sentido, que se amplía la dimensión de la ética a los aspectos más prácticos, encargándose de responder o satisfacer las necesidades y demandas sociales y no a los problemas del entorno en general.

2.2.1.6 Niveles de la RSE

En la sociedad, la RSE se manifiesta en diferentes ámbitos, ésta puede ser expresada en acciones públicas o privadas de cada individuo, el desarrollo de las familias y grupos sociales, organizaciones civiles e instituciones políticas, en el Estado y en sus políticas públicas. Por lo que, la empresa ve manifestada sus responsabilidades y de acuerdo a los alcances que tenga en el escenario o mercado en que se desarrolle en:

- **Responsabilidad básica o global:** Esta responsabilidad proviene del simple hecho de la existencia de la empresa en la sociedad y el cumplimiento de normativas y acciones que aseguren el bienestar de ésta. De esta manera, las empresas se encargan de las consecuencias de sus acciones en su entorno, medioambiente y en las personas, haciéndose cargo y asumiendo responsabilidades en los efectos que causen por el desarrollo de sus operaciones.
- **Responsabilidad institucional o de las organizaciones:** En este sentido, las responsabilidades parten por las empresas y la relación que sostienen con todos aquellos que se ven involucrados en sus acciones y actividades en forma directa. Por lo que, frente a esta responsabilidad, la empresa deberá acceder y estar dispuesta a dar cuenta de sus acciones a su entorno inmediato, como es su comunidad interna, proveedores y accionistas. Respondiendo a la vez las demandas que estos realicen, y a informar en cuanto al por qué de sus acciones.
- **Responsabilidad societal o contextual:** Este tipo de responsabilidad consiste, en la conciencia por parte de la empresa de mejorar o conservar el medio en que se encuentra, esto **porque** al mantener el bienestar de éste se está contribuyendo también a la continuidad de su desarrollo, por lo que esta responsabilidad se enfoca a alcanzar y mantener el desarrollo sostenible de la organización.

Figura N° 3: RSE, respuesta a un escenario cambiante.



Fuente: Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como ventaja competitiva.

2.2.1.7 Entorno de la RSE

En el contexto global de las acciones empresariales y bajo la identificación de las dimensiones de desarrollo de la responsabilidad social, las empresas fundamentan su actuación en el compromiso de mantener la coherencia de sus acciones tanto dentro como fuera de ella, entregando a la vez transparencia y certidumbre en sus relaciones. La influencia de la RSE en su entorno se puede apreciar a continuación:

a. Entorno interno

Este entorno considera como grupos de interés a los directivos, al gerente, accionistas o dueños, involucrando también el escenario en que se desarrollan las actividades de la empresa, como es el proceso productivo o la toma de decisiones. En las acciones que la empresa realiza dentro de este escenario interno y considerando el

grupo de interés que lo conforma, manifiesta una serie de compromisos, como por ejemplo los de mantener la seguridad en el trabajo o disponibilidad de información para sus dueños y accionistas. En este entorno se puede reconocer:

- **La comunidad interna:** que comprende empleados, dueños y accionistas, para los cuales la Responsabilidad Social va a actuar proporcionando una mejor calidad de vida, un entorno seguro y más atractivo para desarrollar sus funciones entre otros beneficios.
- **Conducta empresarial:** se refiere a la manifestación de los principios y valores que mueven a la empresa, bajo los cuales desarrolla sus funciones, una gestión y acción ética que es expuesta para un mejor entendimiento de los grupos de interés que conforman este entorno empresarial y un reflejo positivo hacia la comunidad externa.
- **Relación con los recursos naturales:** en este sentido se puede hacer referencia a la responsabilidad con que la empresa debe desarrollar sus procesos, de manera de lograr la eficiencia en el manejo de los recursos, esto para reducir los efectos nocivos en la comunidad y el medio ambiente.

b. Entorno externo.

El desarrollo de las actividades empresariales se mantiene también por grupos externos a la empresa, pudiéndose mencionar: los socios comerciales, proveedores, clientes, interlocutores públicos, la comunidad local, las autoridades y Organizaciones de la sociedad civil. En el ámbito ambiental, la relación se fomenta en el trabajo por el cuidado y preservación de éste. Algunas de las relaciones que se pueden mencionar son:

- **Relación con los proveedores:** las empresas incorporan en sus acciones criterios de responsabilidad social para elegir a sus proveedores, ya que consideran el cumplimiento por parte de éstos, de acciones sociales y

medioambientales. Esto para mantener la coherencia de sus prácticas y las de sus socios comerciales.

- **Relación con los clientes:** la relación con los clientes se ve reflejada en el trabajo por parte de las empresas en satisfacer las necesidades de éstos. A la vez los clientes exigen un buen trato y el cumplimiento de sus expectativas, así como el respeto por el medio ambiente. Esto llevará a mantener buenas relaciones y la confianza en la empresa.
- **Relación con los competidores:** la relación que se establece entre empresas competidoras al trabajar en conjunto puede producir un mayor impacto en sus prácticas de RSE que si trabajaran individualmente.
- **Organizaciones no gubernamentales (ONG):** son entidades o estructuras jurídicas orientadas al bien común, sin fines de lucro, y cuyo soporte financiero se basa en aportes y donaciones efectuados por distintos actores (personas físicas o jurídicas) de la sociedad civil.

2.2.1.8 Áreas y prácticas de la RSE

Partiendo de que una empresa cumple con las exigencias que establecen las leyes del país, y que el desarrollo de su negocio produce utilidades, se han identificado seis áreas específicas en las cuales se enmarcan las políticas y prácticas de la RSE

- **Principios, valores éticos y gobernabilidad:** La misión y visión de una organización se cumplen cuando el negocio o empresa ha incorporado dentro de estas, y otros documentos estratégicos, la RSE como un factor determinante para todas las acciones. El cumplimiento de los valores éticos comienza por definirlos y ponerlos por escrito, después habrá que transformarlos en un código de conducta que sea comunicado por todos los medios posibles a todos los integrantes de la empresa, y si es necesario, impartir el entrenamiento

respectivo para aplicarlo. El código de conducta debe ser utilizado en el día a día de las operaciones del negocio y revisado periódicamente, para ajustarlo a las necesidades de la empresa y el entorno. La gobernabilidad, se refiere a vivir plenamente como parte integral del negocio todas las prácticas de la RSE en la empresa, esto es, internalizar, comprometerse realmente al fiel cumplimiento de los valores éticos que ya se ha planteado.

- **Lugar de trabajo y derechos humanos:** El lugar donde los colaboradores desempeñan sus labores no es cualquier espacio; las condiciones de ventilación, iluminación y equipo de trabajo necesarios para realizar las actividades para las que fueron contratados son pieza clave del respeto a las personas que trabajan en la empresa. Las empresas, de todos los tamaños, pueden llegar a cumplir con todos los requisitos básicos del respeto a los derechos humanos de la sociedad. Las políticas éticas, que definan deben ser muy claras con respecto a la erradicación del trabajo infantil, la diversidad en la contratación de personal y proveedores y la contratación de personas con discapacidad.
- **Medio ambiente:** La práctica del respeto y conservación del medio ambiente es una de las más extensas y que mayores aplicaciones permite. Puede utilizarse a partir del destino que se le da al papel de desecho de uso cotidiano, reducción del consumo de energía, apoyo a campañas ambientales hasta la creación de plantas de saneamiento o jornadas de arborización local. La empresa debe establecer estándares y metas formales, donde reflejen sus intenciones de respetar al medioambiente durante los procesos de diseño, producción, distribución y desechos de sus productos y servicios. Estos estándares deben de responder a normativas legales, pero también a abarcar nuevos aspectos.
- **Mercadeo:** Las campañas de promoción y difusión deben estar basadas en la integridad, justicia y honestidad; estas empiezan por las políticas de definición de precios hasta el empaque y etiquetado de productos. Es importante que las empresas sepan las implicaciones sanitarias de sus productos y advertir

correctamente al consumidor cuál es la fecha de fabricación y caducidad de lo que está adquiriendo, los empresarios deben de evitar utilizar mensajes vagos en el material de promoción en el mismo envase del producto tales como “Seguro para el Medioambiente”, se debe preferiblemente ser más específico.

- **Comunidad:** Aquí, el empresario puede planificar y ejecutar acciones que aumenten los efectos positivos y minimicen los negativos de la comunidad, orientando las donaciones en efectivo y en especie para beneficio mutuo. Esto es lo que actualmente se conoce como filantropía empresarial. Estas colaboraciones se traducen en contribuciones en efectivo, especies (productos, conocimiento), y voluntariado, destinando tiempo de los empleados para organizaciones de servicio a la comunidad, y apoyando a comunidades no atendidas de la localidad. Se puede incentivar otro tipo de donaciones en especies como comida, ropa usada, muebles y otros bienes. La empresa, también puede donar mobiliario que ya no utilice a escuelas u organizaciones sin fines de lucro.
- **Política pública:** Las iniciativas que tomen los empresarios para impactar positivamente en los lineamientos que pueda seguir el desarrollo de un país forman parte de su participación en las políticas públicas. La empresa, debe demostrar con acciones una coherencia entre las acciones que toma y los intereses de todos, superando las expectativas legales dictadas en el país donde opere.

2.2.1.9 La RSE y las PYMES

Como se ha dicho la Responsabilidad Social no es más que la acción voluntaria por parte de la empresa, enfocada a temas sociales y medio ambientales, por las actividades que realice la organización, para satisfacer las necesidades de sus participantes, ya sean, accionistas, empleados, clientes, o en general a la comunidad. Hoy en día las PYMES se han convertido en una variable de vital importancia para el

desarrollo y progreso sostenible para la economía del país, aun sin tener mayor peso lo que respecta a su capital, el gran número de empleados que mueve estas empresas, las convierten en la fuente principal de los ingresos de un gran número de familias, ya que las PYMES tiene una mayor relación con el entorno de la comunidad.

Aunque al escuchar Responsabilidad Social nos parezca algo que abarque solamente las grandes empresas, pues, muchas de las pequeñas y medianas empresas han venido aplicando la Responsabilidad Social de una manera frecuente, sin tener conocimiento del tema. Por lo que han beneficiado de una manera directa e indirecta con la sociedad, generando riquezas y empleo.

2.2.1.10 Beneficios de la RSE para las PYMES

Las PYMES por desconocimiento de los beneficios de la Responsabilidad Social, pierden la oportunidad dejando pasar el tiempo, y no aplican políticas de gestión que beneficiaría a la empresa, que pudiera constituirse en una ventaja competitiva dentro del mercado más exigente. Dentro de los beneficios de la Responsabilidad Social se pueden mencionar algunos que se detallan a continuación:

Interno: El entorno interno define la relación directa con los elementos sociales propiamente de la empresa:

- ✓ Mejora la fidelidad, el compromiso y la motivación de los trabajadores.
- ✓ Ayuda a atraer y retener buenos profesionales.
- ✓ Mejora el ambiente laboral, lo que incrementa la productividad y la calidad.
- ✓ Permite reducir costes de operación
- ✓ Obtiene desgravaciones fiscales.
- ✓ Mejora la comunicación interna.
- ✓ Fomenta una cultura corporativa definida.

Externo: El entorno externo abarca las relaciones que la empresa tiene con los grupos de interés, ambiente social y medio ambiental, como:

- ✓ Ayuda a fidelizar a los clientes actuales y captar clientes futuros.
- ✓ Mejora la relación con el entorno social.
- ✓ Mejora la imagen y reputación de la empresa.
- ✓ Contribuye a un mejor posicionamiento y diferenciación de marca.
- ✓ Incrementa la notoriedad.
- ✓ Mejora las relaciones con los sindicatos y la administración.
- ✓ Permite el acceso a nuevos segmentos de mercado.

2.2.2 Desempeño financiero

2.2.2.1 Gestión financiera

Las organizaciones manejan recursos económicos para el desarrollo de sus operaciones, tales como compras de materias primas, pagos a proveedores por adquisiciones de bienes o servicios, inversiones, compra de activos, pago de sueldos, comisiones, entre otros; en fin, las empresas siempre están manejando dinero ya sea como ingresos o gastos; de aquí la importancia de contar con una adecuada gestión financiera que influya directamente en la administración de los recursos financieros, con la finalidad de mejorar los resultados operativos y contribuir a proporcionarles una excelente salud financiera.

Teniendo en cuenta a Padilla (2012), la gestión financiera, es aquella disciplina que se encarga de determinar el valor y tomar decisiones en la asignación de recursos, incluyendo adquirirlos, invertirlos y administrarlos (p. 04). Es así, como la gestión financiera se encarga de analizar las decisiones y acciones que tienen que ver con los

medios financieros necesarios en las tareas de las organizaciones, incluyendo su logro, utilización y control.

2.2.2.2 Herramientas de gestión financiera

Existen herramientas fundamentales para el desarrollo contable de las empresas, dichas herramientas son imprescindibles para obtener información financiera y conocer la situación actual de la empresa. La contabilidad es un requisito obligatorio para todas las empresas, además proporciona información valiosa para el plano administrativo y financiero para ellas.

Destaca Ortiz (2011) que, las herramientas de información que sirven de punto de partida para el análisis financiero son:

- ✓ Los estados financieros básicos de la empresa, es recomendable de los últimos tres años.
- ✓ La información complementaria sobre sistemas contables y políticas financieras, que generalmente se encuentran en las notas a los estados financieros.
- ✓ La información adicional que suministre la empresa sobre diferentes fases del mercado, la producción y la organización.
- ✓ Las herramientas de la administración financiera, tales como evaluación de proyectos, análisis del costo de capital y análisis capital de trabajo.
- ✓ Las matemáticas financieras, necesarias para las decisiones de tipo financiero.
- ✓ La información de tipo sectorial que se tenga, por estudios especializados o por el análisis de otras empresas similares.
- ✓ El análisis macroeconómico sobre aspectos como producción nacional, política monetaria, sector externo, sector público, entre otros (p. 37).

Existe la necesidad latente de las empresas por contar con herramientas útiles de análisis financiero, que proporcionen un flujo de información real y oportuna como base para la toma de decisiones. Dicho con palabras de Ochoa y Toscano (2011), análisis significa distinguir y separar las partes de un todo hasta llegar a conocer sus principios o elementos (p. 01). Por tanto,

El análisis o diagnóstico financiero constituye la herramienta más efectiva para evaluar el desempeño económico y financiero de una empresa a lo largo de un ejercicio específico y para comparar sus resultados con los de otras empresas del mismo ramo que estén bien gerenciadas y que presenten características similares; pues, sus fundamentos y objetivos se centran en la obtención de relaciones cuantitativas propias del proceso de toma de decisiones, mediante la aplicación de técnicas sobre datos aportados por la contabilidad que, a su vez, son transformados para ser analizados e interpretados (Nava 2009, p. 607).

Este análisis financiero como se manifiesta en la anterior cita, radica en que permite identificar los aspectos económicos y financieros de la empresa, considerando el nivel de liquidez, solvencia, endeudamiento, eficiencia, rendimiento y rentabilidad, de esta forma, contribuye con información fiable que sirve de referente para la toma de decisiones gerenciales, económicas y financieras. En consecuencia, el análisis financiero, no es más que el uso adecuado de una serie de herramientas, con el fin de obtener información relevante sobre lo ocurrido en una empresa que pueda ayudara prever su futuro inmediato y, por tanto, permita tomar decisiones que mejoren su situación (Urribari 2004, p.16).

2.2.2.3 Ámbito de aplicación del análisis financiero

El ámbito de aplicación del análisis financiero, está dado por el lugar o medio donde se lo realiza, es decir en las empresas. Como dice Ortiz (2011), el análisis financiero no es un frío cálculo de indicadores o una interpretación de cifras, aislada de la realidad. Por el contrario,

debe estar en el mercado dentro de un conjunto de hechos y situaciones que forman el medio ambiente en el cual se ubica y opera la empresa (Ibídem).

Es importante mencionar lo que el autor transmite en relación al análisis financiero no se pueden considerar los aspectos financieros de la empresa con unos datos sin relación alguna con las áreas no financieras de la compañía (p. 38). Con esta afirmación se confirma la necesidad de que el análisis de la empresa sea en forma integral, considerando tanto los aspectos financieros como los no financieros, de esta forma se consigue una visión más real de la situación de la empresa.

- **Fases del análisis financiero**

El análisis financiero se compone de las siguientes fases:

- **Fase 1. Preparación y análisis de la información financiera**

La preparación, es un proceso al cual le corresponde la recopilación de los estados financieros básicos y la información cualitativa relevante a nivel interno y externo de la empresa. La información, analizada y comparada en su conjunto, permitirá la toma de decisiones sobre la empresa en lo pertinente a su situación financiera, y sea dada por sucedido en el pasado, en el presente o en las proyecciones futuras que se pretenden alcanzar (Baena 2010, p. 04).

Se considera como primer paso para efectuar un análisis financiero el recopilar y clasificar la información financiera, es importante proveerse de todos los estados financieros de los que disponga la entidad; así como, de los documentos que sustenten las transacciones realizadas, en el caso de que sea necesario constatar algún rubro. Los estados financieros necesarios son:

- Balance general
- Estado de resultados

- Estado de situación patrimonial
- Flujo de efectivo

Por otra parte, también se debe contar con las políticas internas de la empresa, considerando como necesarias las relacionadas al departamento o área financiera. Así como también, la información relacionada con proveedores, clientes internos y externos; además es necesario disponer de la información presentada a las entidades de control, asignadas por el estado.

Fase 2. Interpretación

Esta fase se refiere a la realización de los diferentes cálculos, con base en las herramientas utilizadas, para evaluar la situación financiera de la empresa (Baena, 2010, p. 16). Es necesario verificar en los estados financieros las cuentas de mayor movimiento y que tengan importancia relativa porque serán la base para iniciar con el proceso de análisis.

Para la aplicación de los índices, es necesaria la información financiera de por lo menos dos años, ya que de esta forma se podrá efectuar un análisis comparativo, con resultados mayormente confiables. En esta segunda fase, se aplican las herramientas de análisis financiero mediante el empleo de métodos. Estupiñán (2006), detalla algunas herramientas financieras, necesarias para realizar un buen análisis, entre las que se mencionan:

- ✓ Análisis vertical
- ✓ Análisis horizontal
- ✓ Estado de fuente y aplicación de fondos
- ✓ Punto de equilibrio

- ✓ Apalancamiento operativo y financiero
- ✓ Pronósticos financieros
- ✓ Razones financieras

Fase 3. Comparación

Al respecto de la fase de comparación, Baena (2010) considera que posterior a realizar los diferentes cálculos, se procede a comparar las cifras de los diferentes períodos y a relacionar dichos datos con toda la información obtenida en la primera fase (p. 19).

Fase 4. Tomada de decisiones

Con los resultados obtenidos del análisis, se obtiene una base de información financiera real que le permitirán al gerente tomar decisiones oportunas y adecuadas que mejoren la salud financiera y económica de la empresa. Por consiguiente, con la realización de cada una de estas fases, se pueden obtener resultados importantes sobre la situación financiera de cualquier empresa.

Como se manifestó inicialmente, es de gran importancia para las empresas el contar con herramientas que le permitan realizar un adecuado análisis financiero; así como la necesidad de disponer de indicadores o índices financieros, que a través de una fórmula o cálculo les facilite la interpretación de los resultados numéricos de sus operaciones.

- **Técnicas de análisis**

Las técnicas de análisis financiero se enfocan a determinar variaciones entre cuentas de los balances o periodos determinados. Así Ortiz (2011), detalla las siguientes técnicas:

✓ **Análisis Vertical**

El análisis vertical es una técnica sencilla pero estática que no considera los cambios de la situación financiera a través del tiempo. Consiste en relacionar cada cuenta o parte de un balance general o un estado de pérdidas y ganancias con un total o cifra base.

✓ **Análisis horizontal**

El análisis horizontal necesita de dos estados financieros de la misma clase, pero de diferente periodo, porque compara cuentas individuales, pero en dos periodos diferentes, por ello se considera que es un análisis dinámico porque toma en cuenta los cambios a través del tiempo (p. 151-152).

• **Razones Financieras**

El análisis financiero a través de razones o indicadores financieros es la forma más utilizada en las empresas. Como lo menciona Ortiz (2011), se conoce con el nombre de “razón” el resultado de establecer la relación numérica entre dos cantidades (p. 177). Este análisis es importante ya que permite conocer las debilidades y fortalezas de una empresa además de proporcionar indicadores de probabilidades y tendencias. El análisis de los estados financieros mediante ratios es la técnica primaria aplicable para entender y comprender lo que dicen o tratan de decir los estados financieros (Ochoa y Toscano 2011, p. 77).

Un índice financiero, consiste en una relación de las cifras obtenidas de los estados financieros y demás informes de la empresa con el propósito de formarse una idea acerca del comportamiento de la empresa; se entienden como la expresión cuantitativa del comportamiento o el desempeño de toda una organización o una de sus partes, cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se tomaran acciones correctivas o preventivas según el caso (Estupiñán 2006, p. 309).

✓ **Clasificación de las Razones Financieras**

✓ **Indicadores de liquidez**

El análisis de la liquidez de la empresa, o situación financiera a corto plazo, permite determinar la capacidad de pago de la misma. Este análisis persigue el estudio del equilibrio financiero de la empresa, es decir, estudiar el grado de liquidez de los activos y el grado de exigibilidad de las deudas. Cuando se analiza la situación financiera de la empresa a corto plazo, se estudian principalmente las variaciones del activo corriente y del pasivo corriente, es decir, las variaciones experimentadas por las cuentas de clientes, existencias, inversiones financieras temporales, tesorería, proveedores, otros acreedores no comerciales, entre otros (López 2012, p. 127).

Estos indicadores como manifiesta Ortiz (2011), miden la capacidad que tienen las empresas para pagar sus obligaciones o deudas a corto plazo, dicho en otras palabras, sirven para determinar en qué condiciones estaría la empresa en el caso de que necesitara pagar sus obligaciones de menos de un año, si contaría o no con activos y efectivo para cubrir sus pagos. La liquidez de una empresa esta medida por la facilidad que tienen los activos de convertirse en dinero en efectivo, es decir, mientras más rápido puedo transformar un bien o inversión en efectivo el índice de liquidez será favorable. Esto es realmente importante, considerando que la liquidez permite cubrir los pasivos a corto plazo, es decir las deudas u obligaciones que la empresa mantenga con terceros (p. 203).

✓ **Indicadores de solvencia**

El indicador de solvencia en cambio, permite a la empresa conocer el nivel de endeudamiento que mantiene con proveedores y terceros; de esta forma se puede conocer la capacidad que tiene la empresa para cubrir sus pasivos a largo plazo. La

finalidad del análisis de la estructura económico-financiera de la empresa, es determinar si ésta se encuentra en equilibrio. Ahora es necesario proyectar ese análisis al ámbito del largo plazo, centrandó el estudio tanto en la estructura económica de la empresa, es decir, en las inversiones, como en la estructura financiera, es decir, en las fuentes de financiación.

Cuando se analiza la situación financiera de la empresa a corto plazo, se estudian principalmente las variaciones del activo corriente y del pasivo corriente. Estas variaciones son consecuencia de la actividad diaria de la empresa, mientras que las variaciones experimentadas por los elementos integrantes del activo no corriente y del pasivo no corriente, responden principalmente a la estrategia a largo plazo planificada por la empresa. Estas últimas son las variaciones que centran el análisis de la solvencia (López 2012, p. 128).

En el ámbito empresarial, el análisis financiero se ha convertido en un potente instrumento destinado a evaluar la solvencia y liquidez de la empresa y su posible evolución futura. A través del mismo, se contribuye al logro del objetivo primordial de la información contable elaborada en el seno de una empresa, esto resulta de utilidad para la toma de decisiones por parte de sus usuarios, cubriendo unas necesidades que, en múltiples ocasiones, no se verían satisfechas con la simple consulta de los datos contables (Cárcaba 2001, p. 178).

✓ **Indicadores de gestión**

Los indicadores de gestión, tienen por objetivo medir la eficiencia con la cual las empresas utilizan sus recursos. De esta forma, miden el nivel de rotación de los componentes del activo; el grado de recuperación de los créditos y del pago de las obligaciones; la eficiencia con la cual una empresa utiliza sus activos según la

velocidad de recuperación de los valores aplicados en ellos y el peso de diversos gastos de la firma en relación con los ingresos generados por ventas (Superintendencia de Compañías del Ecuador, 2007).

Es necesario enfatizar la importancia del análisis con indicadores de gestión, ya que el cálculo de estos permite a las empresas conocer si el aprovechamiento y optimización de los recursos se está llevando a cabo y además se encarga de medir en forma global el desempeño de toda la organización incluyendo el correcto uso de los activos y pasivos.

✓ **Indicadores de Rentabilidad**

Como manifiesta López (2012), el análisis de la rentabilidad por su parte, permite relacionar los recursos obtenidos por la empresa con los activos que se utilizaron para generar esos ingresos, incluyendo los recursos que se utilizaron como financiamiento para la adquisición de esos activos. En este análisis, se debe incluir también la capacidad de autofinanciación de la empresa, ya que esta determinará su forma de crecimiento, ya sea por recursos propios o endeudamiento (p. 17).

2.2.2.4 Rendimiento financiero

Qué es el rendimiento financiero y cómo medirlo, es un asunto del que se ha ocupado una parte de la teoría financiera. Distintos interesados en la marcha de un negocio como accionistas, acreedores, proveedores, empleados, gobiernos o inversionistas, quieren conocer los rendimientos que se generan, sin embargo, cada uno de estos interesados puede tener una perspectiva diferente de lo que son los rendimientos y como obtenerlos.

El diccionario Larousse (2001), define rendimiento como “producto o utilidad que da una persona o cosa en relación con lo que gasta, cuesta, trabaja, etc. Desde el punto de vista económico, lo define como “la capacidad de transformar los bienes de forma que aumente su cantidad o utilidad; relación entre la cantidad de un producto y la de los factores utilizados en su producción”. Por otra parte, la rentabilidad se define como “calidad de rentable”. Y el adjetivo rentable se define como “que produce una renta, un beneficio”. Por lo tanto, habrá que dirigirse a los conceptos de renta y beneficio, el primero, la renta, se define como utilidad o beneficio que rinde anualmente una cosa o lo que de ella se cobra (p. 872).

También se define como la cantidad de riqueza que normal y periódicamente afluye al propietario de ciertos factores productivos como consecuencia de que estos se encuentran disponibles o se ponen a disposición de los demás en cantidades limitadas. En ob. cit. Al establecer que el beneficio se define como bien que se hace o se recibe; la utilidad, provecho, ganancias, y también lo define como la ganancia realizada por una empresa y que corresponde a la diferencia entre los gastos requeridos para la producción de un bien o servicio y los ingresos correspondientes a la venta de los bienes producidos en el mercado (p. 153).

A juicio de Downes y Elliot (2002), el rendimiento se define como ganancias en títulos o inversiones de capital por lo general manifestadas como un porcentaje de tasa anual (p. 572). Otros autores como Brealey et. al.(2006), hacen una distinción entre rendimiento y rentabilidad, en el que el primero es un concepto para medir el beneficio de los instrumentos financieros y el segundo para los beneficios reportados en los estados financieros (p. 1134). Ross et. al. (2000), definen rendimiento como la utilidad generada sobre una inversión de capital o sobre alguna inversión en valores. En todos los casos, la idea común es encontrar la relación entre beneficios y recursos financieros invertidos, esto es: beneficio/recursos financieros invertidos. El asunto se

centra en qué dato debe estar en el numerador como beneficio y cuál en el denominador como recurso financiero (p. 1026).

El rendimiento para los accionistas se ha convertido en la piedra de toque de gran parte de los análisis financieros. El tema referente al incremento del valor para los accionistas es el aspecto central de muchos libros y artículos, y se pone de relieve en los reportes anuales de muchas compañías. El rendimiento, para los accionistas mide lo que éstos realmente ganan a lo largo de determinado período. Ésta es una medida que se usa ampliamente para comparar los rendimientos de mercado de un amplio rango de instrumentos financieros (Weston y Copeland 1992, p.230).

La diferencia entre rentabilidad y rendimiento no es clara. La rentabilidad parece estar relacionada con los aspectos contables y el rendimiento con las ganancias en los mercados financieros. Las Normas de Información Financiera, NIFs, (CINIF, 2010), establecen que el objetivo de los estados financieros es proporcionar elementos de juicio confiables que permitan al usuario general evaluar, entre otros aspectos:

- a. Solvencia (estabilidad financiera)
- b. Liquidez
- c. Eficiencia operativa
- d. Riesgo financiero
- e. Rentabilidad (p. 12-13).

Es el aspecto de rentabilidad lo que ocupa a este estudio. La rentabilidad, dice la NIF A3, sirve al usuario para valorar la utilidad neta, los cambios de los activos netos de la entidad, en relación con sus ingresos, su capital contable o patrimonio contable y sus propios activos (Ob. cit., p. 25).

Los elementos de los estados financieros, pueden proporcionar a través de relaciones entre sus diferentes rubros información sobre la rentabilidad. Las llamadas razones financieras son una aproximación a esto. Weston y Copeland (1992), mencionan que las razones financieras de rentabilidad miden la eficacia de la administración según los rendimientos generados sobre las ventas y las inversiones (p. 221).

Las medidas de rendimientos provenientes de los estados financieros son, básicamente: el rendimiento sobre el capital (RSC) o (ROE) por las siglas en inglés de *Return On Equity*; el rendimiento sobre los activos (RSA) o (ROA), por las siglas en inglés de *Return On Assets*; el rendimiento sobre las ventas (RSV) o (ROS) por *Return On Sales*; y la Utilidad por Acción, (UPA), las cuales se expresan en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 3: Medidas contables de rendimiento.

Razón	Siglas	Fórmula
Rendimiento sobre el capital	ROE	Utilidad neta / capital social
Rendimiento sobre los activos	ROA	Utilidad neta / total activos
Rendimiento sobre las ventas	ROS	Utilidad neta / ventas
Utilidad por acción	UPA	Utilidad neta / número de acciones en circulación

Fuente: Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente.

Algunos autores como Pérez (2000), consideran que la empresa es un gran proyecto que tiene que medir su rentabilidad a través del rendimiento sobre el capital invertido, RSCI (p. 395). Existen otras medidas que combinan valores contables con

precios de mercado, como la razón precio utilidad, que considera el precio de mercado entre las utilidades por acción, la razón de valor de mercado a valor en libros o la razón Q de Tobin que divide el valor de mercado entre los costos de reemplazo (Weston 1995, p.228-229).

Ross, et.al. (2000) mencionan que, existen problemas con el análisis de estados financieros, ya que no existe una teoría fundamental para identificar qué cantidades deben ser examinadas, ni como guiarnos al establecer puntos o marcas de referencia. Otro problema es, que algunas empresas pertenecen a conglomerados que poseen diferentes líneas de negocio, donde difícilmente caen en una categoría industrial. Pero el mayor problema, según los autores, es que existen diferentes empresas con distintos procedimientos contables (p. 81).

Varios autores han tratado este asunto y han podido desarrollar algunas técnicas que tienen como objetivo mostrar el verdadero rendimiento. Se han hecho estudios predictivos como el de Altman (1968), quien utilizó el análisis discriminante para elaborar un modelo capaz de predecir la quiebra de las empresas. Su muestra compiló información de 66 empresas manufactureras, la mitad de las cuales cayó en quiebra. Partiendo de sus estados financieros y tomando como base el período anterior a la quiebra, Altman obtuvo 22 razones financieras; entre éstas encontró que cinco contribuían en forma notable al modelo predictivo(p. 589–609).

El modelo Dupont, Gitman (1986), estableció que la verdadera medida de rentabilidad es el rendimiento sobre el capital (RSC), en inglés Return On Equity (ROE), que puede desglosarse en tres tipos de eficiencias financieras: eficiencia operativa, medida con la razón de rendimiento sobre las ventas (RSV); la eficiencia en el uso de los activos, medida con la razón ventas / Activo total; y la eficiencia en el financiamiento, medida con la razón activo total / capital total. La eficiencia operativa

se determina con la utilidad neta sobre las ventas, es decir una medida de rentabilidad (p. 204-206).

Kaplan, et al. (2000) sostienen que, el método más aceptado para la medición del rendimiento de la inversión en las empresas descentralizadas se conoce por beneficio residual, que fue puesto en práctica por la General Electric en la década de 1950, y que consiste en el cálculo de los beneficios que obtiene el centro de inversión por encima de una determinada tasa de rendimiento de la inversión del centro (p. 569-585). El resultado económico de la empresa, es aquel que se obtiene deduciendo de los ingresos el costo de oportunidad de todos los factores, incluyendo el costo de oportunidad de los capitales propios, surgiendo así un verdadero concepto de resultado de la empresa y un beneficio residual del empresario, que coincide plenamente con el concepto económico del beneficio como renta residual (Kaplan y Norton 2000, p. 589).

El rendimiento requerido por los accionistas sobre su inversión, puede verse integrado por las utilidades a las que tienen derecho y por las ganancias de capital por la tenencia de su participación accionaria. Este es un tema difícil, porque no existe una manera de observar directamente el rendimiento que requieren los inversionistas de la empresa sobre su inversión (Ross et al. 2000, p. 458).

Además, podemos encontrar que existen medidas de rendimientos bursátiles basadas principalmente en determinar el precio de las acciones. El modelo de crecimiento de dividendos, MCD, también conocido como modelo de Gordon, considera los dividendos entre el precio de las acciones más una ganancia por crecimiento, esto es $R = (D1/P0) + g$ (Gitman 1986, p.134). El modelo de valuación de activos de capital, MVAC, conocido comúnmente por sus siglas en inglés como CAPM, Ross et al (2001), considera los riesgos de mercado y establece que el rendimiento se determina con una tasa libre de riesgo más una medida de riesgo, beta,

que multiplica a una prima de riesgo, esto es, $R = R_f + B(R_m - R_f)$ (p. 441). El modelo Black y Scholes que es utilizado para determinar precios de las opciones financieras también utilizado en la valuación de acciones y rendimientos.

Toda empresa comercial utiliza el dinero como materia prima para pagar. De acuerdo con esto, tienen que ganar el beneficio suficiente para enfrentarse a estos pagos. Las empresas que continúan ganando beneficios suficientes, para pagar sus fondos a la tasa de mercado normalmente prosperan. Aquellas empresas que fracasan durante un período determinado para enfrentarse con este tipo de mercado usualmente no sobreviven, al menos no de la misma forma y bajo la misma propiedad. (Walsh2001, p. 05).

Existen diversas maneras y técnicas para medir el rendimiento o rentabilidad de un negocio. Las medidas contables, son de fácil acceso, pero tienen la deficiencia de depender de criterios contables. Por otra parte, en las medidas de rendimiento de mercado se tienen que hacer algunos ajustes que pueden ser difíciles de calcular como los de las tasas de interés, tasa de mercado, tasas de descuento, primas de riesgos o estimación de dividendos futuros, La mayoría de las empresas no tienen acceso a más información que la proporcionada por los estados financieros. Por lo tanto, es necesario conocer cómo están relacionadas las medidas financieras de rentabilidad surgidas del análisis de los estados financieros, con los rendimientos reales obtenidos por los inversionistas.

Por otra parte, el rendimiento se asemeja al valor. En los mercados financieros es común hablar del valor y precio de los instrumentos como una forma de rendimiento. La teoría de los mercados eficientes establece que los precios de los valores en el mercado reflejan la información disponible (Ross 2001, p. 405). Esta teoría supone que los precios fluctúan en los mercados financieros por que surge

información nueva, y los inversionistas reevalúan los valores de los activos basándose en esa información.

Modigliani y Miller citado en Ross (2001), establecieron que el valor de una empresa es independiente de su estructura de capital. También llegaron a la conclusión de que el costo del capital accionario de la empresa es una función lineal positiva de la estructura de capital. El estudio de los autores muestra claramente que el costo del capital de la empresa puede clasificarse en dos componentes: el primero, RA, es el rendimiento requerido sobre los activos generales de la empresa, y depende de la naturaleza de sus actividades en operación. El riesgo inherente a las operaciones de una empresa recibe el nombre de riesgo operativo del capital de la empresa. Entre mayor sea el riesgo mayor será el valor de RA, si permaneciera igual todo lo demás, mayor sería el costo de capital de la empresa. El segundo componente del costo del capital accionario, se determina por medio de la estructura financiera. A medida que la empresa dependa de un financiamiento por medio de deuda, el rendimiento requerido sobre el capital accionario aumentará. El riesgo adicional que surge a partir del uso de financiamiento por medio de deuda recibe el nombre de riesgo financiero del capital de la empresa (p. 537).

La teoría de valoración por arbitraje, TVA, de Stephen Ross, Brealey et al (2006), supone que la rentabilidad de cada acción depende en parte de influencias macroeconómicas o “factores” y en parte del “ruido” (sucesos que son específicos de esa empresa (p. 216). En 1952 Markowitz (1952), centró su atención en la práctica habitual de la diversificación de carteras y mostró cómo es posible disminuir la desviación típica de rentabilidad de ésta eligiendo acciones con diferente comportamiento. Este autor, fundamentó la mayor parte de lo que se ha escrito acerca de la relación entre riesgo y rendimiento, la cual se conoce como la teoría de carteras (pp. 77-91).

El modelo de valoración de activos de capital (MVAC) o (CAPM), por sus siglas en inglés, determina que la prima de riesgo esperada en cada inversión es proporcional a su beta. Esto significa que cada inversión debería estar situada sobre la línea de mercado de títulos conectando los instrumentos libres de riesgo y la cartera de mercado (Brealey et al. 2006, p. 216). El modelo implica, que el rendimiento es igual al rendimiento libre de riesgo más una beta que multiplica la prima de riesgo de mercado, esto es el rendimiento de mercado menos la tasa libre de riesgo.

Fama y French (1995), mostraron que las acciones de las empresas pequeñas y las de aquéllas con una alta razón valor contable/valor de mercado habían proporcionado rentabilidades por encima de la media. Esto puede ser simple coincidencia, pero también existe evidencia de que esos factores están relacionados con la rentabilidad de las empresas y, por tanto, pueden recoger factores de riesgo que han sido excluidos del MVAC estándar (Brealey et al 2006, p. 220). Si los inversionistas realmente demandan una rentabilidad extra por la exposición a esos riesgos, entonces tendremos una medida de la rentabilidad esperada que se parece mucho a la teoría de valoración por arbitraje, TVA. Este modelo es conocido como el modelo de tres factores de Fama y French (p. 131-155).

Uno de los aportes más importantes en finanzas, es la fórmula Black y Scholes. Esta fórmula permite calcular el valor de una opción, dados unos cuantos parámetros. Lo atractivo de la fórmula radica, en que los cuatro parámetros son observables: el precio actual de la acción, S , el precio del ejercicio, E , la tasa de interés, r , y el plazo por la fecha de expiración, t . sólo se deberá estimar uno de los parámetros: la varianza del rendimiento (Ross et al. 2000, p. 670).

2.3 BASES LEGALES

Las bases legales representan la normativa jurídica legal vigente que sustentan y regulan la actuación de los entes públicos y privados en la República Bolivariana de Venezuela. Según Sabino (2002), aquí se hace referencia a toda aquella normativa legal vigente sobre la cual se apoya la investigación (p. 96). Para el desarrollo de esta investigación se toman en cuenta según el ordenamiento jurídico, las siguientes normas:

2.3.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)

Publicada en Gaceta Oficial N° 36.860, en fecha 30 de diciembre de 1999, y con entrada en vigencia en esa misma fecha. Es la normativa de mayor jerarquía en el país, encargada de regir en su totalidad la materia legal venezolana. En tal sentido, persigue garantizar la integridad personal, como incolumidad personal; es decir, que no se sufra daño o deterioro.

Título III: De los Derechos Humanos y Garantías, y de los Deberes, Capítulo V: De los Derechos Sociales y de las Familias.

Artículo 87

Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona puede obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley establezca. Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados. El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones.

Se evidencia la importancia que se le confiere al trabajo como elemento que garantiza estabilidad para el individuo. Los ciudadanos deben tener garantía de empleo que le asegura una ocupación remunerada para obtener un aval que le permita adquirir bienes y servicios, alimentos y medicamento para responder a su familia.

Título III: De los Deberes, Derechos Humanos y Garantía, Capítulo X: De los Deberes.

Artículo 132

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

Se evidencia el deber constitucional de todo ciudadano a participar obligatoriamente en la defensa de los Derechos Humanos y a su vez se habla de cómo debe cumplir y participar en la vida política de la nación.

Artículo 135

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

Se observa, la importancia de establecer la obligación de ejecutar actividades relacionadas con la responsabilidad social, no solo para el Estado, sino también para los particulares, lo cual incluye tanto a personas naturales como jurídicas.

Título VI: Del Sistema Socio Económico, Capítulo I: Del Régimen Socio Económico y la Función del Estado en la Economía.

Artículo 299

El régimen socioeconómico de la República Bolivariana de Venezuela se fundamenta en los principios de justicia social, democracia, eficiencia, libre competencia, protección del ambiente, productividad y solidaridad, a los fines de asegurar el desarrollo humano integral y una existencia digna y provechosa para la colectividad. El Estado, conjuntamente con la iniciativa privada, promoverá el desarrollo armónico de la economía nacional con el fin de generar fuentes de trabajo, alto valor agregado nacional, elevar el nivel de vida de la población y fortalecer la soberanía económica del país, garantizando la seguridad jurídica, solidez, dinamismo, sustentabilidad, permanencia y equidad del crecimiento de la economía, para lograr una justa distribución de la riqueza mediante una planificación estratégica democrática, participativa y de consulta abierta.

Se puede evidenciar que el régimen socioeconómico de la República Bolivariana de Venezuela se fundamenta en los siguientes principios: justicia social, productividad, eficiencia, solidaridad, libre competencia y protección al ambiente, en consonancia con la naturaleza de una economía mixta, se postula que El Estado, conjuntamente con la iniciativa privada, promoverá el desarrollo armónico de la economía nacional con el fin de promover fuentes de trabajo, alto valor agregado nacional, elevar el nivel de vida de la población.

2.3.2 Ley Orgánica del Trabajo, Trabajadores y Trabajadoras (2012)

Decreto N° 8.938, de fecha 30 de abril de 2012, publicada en Gaceta Oficial N° 6.076, Extraordinario de fecha 07 de mayo de 2012. Constituye la base fundamental para proteger al trabajo como hecho social y garantizar los derechos de los trabajadores y trabajadoras creadores de la riqueza socialmente producida, y sujetos

protagónicos de los procesos de educación y trabajo para alcanzar los fines del Estado democrático y social de derecho y de justicia.

Título I: Normas y Principios Constitucionales, Capítulo III: Derecho al Trabajo y Deber de Trabajar.

Artículo 26

Toda persona tiene el derecho al trabajo y el deber de trabajar de acuerdo a sus capacidades y aptitudes, y obtener una ocupación productiva, debidamente remunerada, que le proporcione una existencia digna y decorosa. Las personas con discapacidad tienen igual derecho y deber, de conformidad con lo establecido en la ley que rige la materia. El Estado fomentará el trabajo liberador, digno, productivo, seguro y creador.

Se resalta la importancia del principio de no discriminación que está estrechamente vinculado al principio de igualdad, toda vez que él asegura la plena vigencia del principio de la igualdad al excluir o prohibir toda diferenciación, preferencia o exclusión que se fundamente en criterios objetivos y razonables.

2.3.3 Ley de Orgánica de Drogas (2010)

Publicada en Gaceta Oficial N° 37.510, en fecha 05 de septiembre de 2010, y con entrada en vigencia en esa misma fecha. Es un instrumento que tiene por objeto establecer los mecanismos y medidas de control, vigilancia y fiscalización en el territorio nacional, a que serán sometidos los estupefacientes y sustancias psicotrópicas; así como las sustancias químicas, precursoras y esenciales, susceptibles de ser desviadas a la fabricación ilícita de drogas.

Título III: De la Prevención, Capítulo II: De la Prevención Integral.

Artículo 17

Toda persona natural o jurídica está obligada a colaborar en la prevención integral del consumo de drogas, con especial atención de niños, niñas y adolescentes.

Artículo 19

...las personas jurídicas privadas, consorcios y entes públicos con fines empresariales, podrán crear comités laborales de prevención de consumo de drogas, integrados por trabajadores y trabajadoras, personal contratado y obrero, a fin de elaborar proyectos de prevención en el ámbito laboral.

Estos anteriores artículos exhortan a la ciudadanía en general a colaborar activamente en la prevención integral del consumo de drogas, con especial atención en niños, niñas y adolescentes. También, promueven la instauración de unidades administrativas de prevención integral contra el consumo de drogas, así como también, la creación de comités dentro de los organismos públicos, y/o empresas del sector privado, que desarrollen actividades de prevención del consumo de drogas, a través de autogestión para sufragar gastos propios de la planificación sugerida.

Artículo 20

Las donaciones de personas naturales o jurídicas a favor de los planes, programas y proyectos para la prevención integral, podrán ser deducibles del Impuesto Sobre la Renta, previa aprobación del órgano rector. Se dará preferencia a los planes, programas y proyectos, destinados a la protección de niños, niñas y adolescentes.

Se resalta la aceptación de donaciones provenientes de personas naturales o jurídicas, a favor de los planes, programas y proyectos, las cuales podrán ser deducibles del impuesto sobre la renta, con especial inclinación hacia aquellos encaminados a la protección del niño, niña y adolescente.

Artículo 22

Las instituciones del Estado y las empresas públicas y privadas, con un número mayor de cincuenta trabajadores o trabajadoras, están obligadas a proporcionar ubicación laboral a las personas rehabilitadas, en el marco de los programas de reinserción social. El órgano rector, en coordinación con el Ministerio del Poder Popular con competencia en materia de trabajo garantizará el cumplimiento de esta disposición.

De lo anterior, se resalta el compromiso que tienen las instituciones de insertar en el ámbito laboral por lo menos en las empresas con más de 50 empleados. El órgano rector velará por el cumplimiento de este a fin. Estas personas gozarán de educación mejoramiento personal, asistencia médica y odontológica entre otras que el órgano rector defina como necesarias en cada individuo.

*Título III: De la Prevención, Capítulo VI: De los Aportes y Contribuciones.***Artículo 30**

Los proyectos de prevención en el ámbito laboral contra el consumo de drogas lícitas e ilícitas, podrán ser elaborados por personas jurídicas especializadas o personas naturales de comprobada experiencia en la materia, o por los comités laborales de prevención, conformados por los trabajadores y trabajadoras, debidamente capacitados o capacitadas los cuales deberán estar inscritos en el registro único de personas y programas que llevará el órgano rector a tal efecto.

Todo proyecto a realizar por personas naturales o jurídicas, deberán estar capacitados en primer lugar e inscritos en el registro único de personas y programas que lleva el órgano rector, ninguna persona podrá elaborar programas o proyectos en materia de prevención sin la debida inscripción. Estos proyectos de prevención presentados por ONA, serán financiados por el Fondo Nacional Antidroga, los proyectos elaborados por las comunidades organizadas, debidamente capacitadas, podrán ser financiados de igual manera, siempre y cuando, tengan la revisión y aprobación del órgano rector.

Artículo 32

Las personas jurídicas privadas, consorcios y entes públicos con fines empresariales, que ocupen cincuenta trabajadores o trabajadoras, o más, están obligados a liquidar el equivalente al uno por ciento (1%) de su ganancia o utilidad en operaciones del ejercicio ante el Fondo Nacional Antidrogas, dentro de los sesenta días continuos contados a partir del cierre del ejercicio fiscal respectivo...

Las personas jurídicas privadas, consorcios y entes públicos con fines empresariales con 50 trabajadores o más, deberán liquidar el 1% de su ganancia o utilidad en operaciones del ejercicio ante el Fondo Nacional Antidrogas, esto 60 días continuos a partir del cierre del ejercicio fiscal.

Artículo 34

Las personas jurídicas fabricantes o importadores de bebidas alcohólicas, tabaco y sus mezclas, están obligados en función de su responsabilidad social, a liquidar el equivalente al dos por ciento (2%) de su ganancia o utilidad en operaciones del ejercicio, destinado a la ejecución de planes, programas y proyectos relacionados con la creación, construcción, restauración, mantenimiento y funcionamiento de centros de tratamiento de las adicciones, así como para apoyar planes, programas y proyectos de prevención integral elaborados por el Ejecutivo Nacional.

Se establecen los sujetos pasivos de la contribución especial del 2%, los cuales son personas jurídicas, fabricantes o importadores de bebidas alcohólicas, tabaco y sus mezclas; los cuales deben aportar el 2% de sus utilidades en el ejercicio económico ejecución de planes, programas y proyectos relacionados con el consumo de drogas.

2.3.4 Ley Orgánica del Ambiente (2006)

Publicada en Gaceta Oficial N° 37.818 en fecha de 22 de diciembre de 2006, esta ley establece las disposiciones y los principios rectores para la gestión del ambiente, en el marco del desarrollo sustentable como derecho y deber fundamental del Estado y de la sociedad, para contribuir a la seguridad y al logro del máximo

bienestar de la población y al sostenimiento del planeta, en interés de la humanidad. De igual forma, establece las normas que desarrollan las garantías y derechos constitucionales a un ambiente seguro, sano y ecológicamente equilibrado.

Título I: Disposiciones Generales, Capítulo I: Disposiciones Generales.

Artículo 1

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

Dicha ley desde su inicio establece la corresponsabilidad en la gestión ambiental, es decir, conservar un ambiente sano, seguro y ecológicamente responsable; así mismo establece que la responsabilidad de daños es objetiva y su reparación será por cuenta del responsable de la actividad o del infractor.

Título IV: De la Educación Ambiental y la Participación Ciudadana, Capítulo I: De la Educación Ambiental.

Artículo 37

Las instituciones públicas y privadas deberán incorporar principios de educación ambiental en los programas de capacitación de su personal.

Haciendo énfasis a la educación ambiental queda plasmado que son necesarios lineamientos de educación ambiental, es decir, incorporar en las organizaciones tanto públicas como privadas dentro del programa de capacitaciones un plan de estudios que corresponda a la ecología como alternativa para informar y formar a todos y cada uno de los venezolanos, la socialización del conocimiento para lograr a cabo el

desarrollo sustentable, impartiendo conocimiento que permita de alguna manera el desarrollo educativo en esta materia.

Título VI: De la Investigación e Información Ambiental, Capítulo I: De las Disposiciones Generales.

Artículo 69

Toda persona natural o jurídica que aproveche o utilice los ecosistemas, deberá recopilar la información relacionada con los recursos que utiliza, su posible deterioro y las acciones para su recuperación y restauración...

Lo anterior establece que todo usuario de los ambientes naturales debe estar informado sobre el espacio a utilizar. En caso de deterioro, se deberán crear estrategias para que los recursos naturales y la diversidad biológica se conserven dando lugar a garantizar la permanencia y beneficios sociales.

Título VIII: De los Incentivos Económicos y Fiscales, Capítulo I: De las Disposiciones Generales.

Artículo 102

El Estado establecerá los incentivos económicos y fiscales que se otorgarán a las personas naturales y jurídicas que efectúen inversiones para conservar el ambiente en los términos establecidos en la presente Ley, en las leyes que la desarrollen y en las normas técnicas ambientales, a fin de garantizar el desarrollo sustentable.

Todas las personas naturales o jurídicas que tengan proyectos de inversiones por el cual ayuden a conservar el ambiente se les otorga un beneficio bien sea económico o exoneraciones de aquellas contribuciones obligatorias que el estado impone así como también créditos con financiación gubernamental, sin embargo para poder lograr este tipo de beneficios se deberá constatar de que la entidad cumple con los requisitos exigidos por las leyes de la República, partiendo de ello podemos decir que es un incentivo para mejorar la calidad de vida de las personas haciendo que el ambiente se conserve y así evitar problemas ambientales.

2.3.5 Ley Orgánica del Deporte, Actividad Física y Educación Física (2011)

Publicada en Gaceta Oficial N° 39.741 en fecha de 23 de agosto de 2011, esta Ley establece incentivos y estímulos a las personas, instituciones y comunidades que promuevan a los y las atletas y desarrollen o financien planes, programas y actividades deportivas en el país. Hasta la fecha el vigente instrumento legal, tiene por objeto canalizar las directrices y establecer las bases del deporte, reportar en su contenido atractivas y, al mismo tiempo, convenientes primicias jurídicas y administrativas.

Título IV: de la Actividad Económica Asociada al Deporte, Capítulo I: De La Gestión Económica.

Artículo 64

Las entidades públicas y privadas, podrán brindar patrocinio comercial a las organizaciones sociales promotoras del deporte domiciliadas en el territorio nacional y que se encuentren debidamente inscritas en el Registro Nacional del Deporte, la Actividad Física y la Educación Física, debiendo informar sus convenios al Instituto Nacional de Deportes, en un plazo que no excederá de quince días hábiles posteriores a la celebración de los contratos respectivos...

El Estado garantizará la atención integral de los y las deportistas sin discriminación alguna, así como el apoyo al deporte de alta competencia y la evaluación y regulación de las entidades deportivas del sector público y del privado, de conformidad con la ley.

Artículo 66

Los proyectos y actividades de índole deportivo que se realicen en el marco de la responsabilidad social, o en cumplimiento de las obligaciones previstas en los ordenamientos jurídicos sobre ciencia y tecnología, contra el uso ilícito de las drogas, y cualquier otro que determine obligaciones similares, deben ser previamente notificados al Ministerio del Poder Popular con competencia en materia de deporte, actividad física y educación física.

Se evidencia la obligación de las organizaciones que realicen actividades en materia de responsabilidad social debe ser notificado previamente al órgano competente.

Artículo 68

...el aporte a cargo de las empresas u otras organizaciones indicadas en este artículo, será el uno por ciento (1%) sobre la utilidad neta o ganancia contable anual, cuando ésta supere las veinte mil Unidades Tributarias (20.000 U. T); y se realizará de acuerdo con los parámetros que defina el Reglamento de la presente Ley o en normas emanadas del Ministerio del Poder Popular con competencia en materia de deporte, actividad física y educación física. Este aporte no constituirá un desgravamen al Impuesto Sobre la Renta.

Se resalta la creación de un fondo para el desarrollo del deporte el cual estará constituido por las organizaciones tanto públicas como privadas y se establece la base imponible mínima para dar origen a la obligación de aportar a dicho fondo. Así como también todo sujeto pasivo inscrito está obligado a declarar los ejercicios económicos sucesivos, así su utilidad neta sea menor a Veinte Mil Unidades Tributarias (20.000 UT) y no esté en la obligación de aportar.

2.3.6 Ley Orgánica para la Protección del Niño, Niña y Adolescente (2001)

Publicada en Gaceta Oficial N° 5.859 en fecha de 01 de abril de 2001 es una ley venezolana que entró en vigencia el 1 de abril de 2001, cuyo propósito es proteger los derechos de la infancia en Venezuela, basando sus principios en la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño. La función de la Ley Orgánica para la Protección del Niño, Niña y Adolescente es regular los derechos y garantías, así como los deberes y responsabilidades relacionadas con la atención y protección de los niños, niñas y adolescentes. La ley refuerza el concepto de familia como célula fundamental de la sociedad, para el desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes.

Título III: Del Sistema Rector Nacional para la protección integral de niños, niñas y adolescentes, Capítulo II: De las Políticas, Programas y Proyectos de Protección Integral de Niños, Niñas y Adolescentes, Sección Segunda: Programas

Artículo 123

El programa o proyecto es el plan desarrollado por personas naturales, jurídicas o entidades de atención, con el objeto de proteger, atender, capacitar, fortalecer los vínculos familiares, lograr la inserción social, entre otros, dirigidos a garantizar los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

En este artículo se establecen los programas que representan la secuencia de las acciones desarrolladas por personas o entidades con diferentes fines con la intención de fortalecer las relaciones afectivas dirigidas a los niños, niñas y adolescentes.

2.3.7 Ley de Servicios Sociales (2005)

Publicada en Gaceta Oficial N° 38.270 en fecha de 12 de septiembre de 2005, esta Ley regula las relaciones jurídicas entre las personas naturales o jurídicas y los órganos y entes contemplados en ella y establece la vinculación con los demás regímenes prestacionales que integran el Sistema de Seguridad Social, por el acaecimiento de las contingencias objeto de protección de esta Ley. En cuanto a su ámbito de aplicación personal, es bastante amplio, y ampara a los Adultos Mayores, es decir aquellas personas con 60 o más años de edad, venezolanos o extranjeros, residenciados legalmente en el país, con ausencia de capacidad contributiva, siempre y cuando no se encuentren amparados por otro régimen previsional, a quienes se les garantiza atención integral, pero adicionalmente y de igual forma cubre a aquellos menores de 60 años de edad, que se hallen en estado de necesidad y no cubiertos por otras leyes, instituciones y programas del Sistema de Seguridad Social, de conformidad con lo previsto en la Ley.

Título II: de los Derechos y Deberes, Capítulo I: De los Deberes de Coordinación y Cooperación de Organismos Públicos y Privados.

Artículo 15

Los organismos públicos y privados, distintos al Ministerio con competencia en materia de servicios sociales al adulto y adulta mayor y otras categorías de personas e Instituto Nacional de Servicios Sociales, responsables de garantizar las prestaciones, programas y servicios contemplados para el Régimen Prestacional regulado por esta Ley...

Artículo 29

Las instituciones privadas de protección y asistencia a las personas protegidas por esta Ley, tendrán las siguientes obligaciones: 1. Constituirse de acuerdo con lo estipulado en las leyes aplicables. 2. Inscribirse en el Registro de las Instituciones Públicas y Privadas Dedicadas a la Protección y Asistencia de las Personas Protegidas por esta Ley. 3. Cumplir con lo establecido en las normas de esta Ley y las disposiciones emanadas por el Instituto Nacional de Servicios Sociales para la regulación de los servicios sociales. 4. Colaborar con las tareas de supervisión que realice el Instituto Nacional de Servicios Sociales. 5. Garantizar en todo momento el respeto a la dignidad, los derechos humanos y la participación protagónica de las personas, familias o comunidades que reciban sus servicios sociales.

Dentro del contenido normativo de este instrumento, el legislador patrio vuelve a poner de manifiesto el rol clave que las familias cumplen en esta materia, otorgándoseles el derecho a recibir el apoyo de las instituciones públicas para el cuidado y atención de las personas amparadas, pues los familiares de las personas protegidas, son corresponsables con los organismos públicos y privados pertinentes en la atención y aprovechamiento de los programas de servicios sociales.

2.3.8 Ley para las Personas con Discapacidad (2007)

Teniendo como marco inicial lo establecido en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, el 5 de enero del año 2007 aparece en Gaceta Oficial N° 38.598 de la República la Ley para las personas con discapacidad. Esta ley ampara a todos los venezolanos y venezolanas y extranjeros y extranjeras con discapacidad, en los términos previstos ella.

*Título II: de los Derechos y Garantías para las Personas con Discapacidad,
Capítulo III: Del Trabajo y la Capacitación.*

Artículo 28

Los órganos y entes de la Administración Pública Nacional, Estadal y Municipal, así como las empresas públicas, privadas o mixtas, deberán incorporar a sus planteles de trabajo no menos de un cinco por ciento (5 %) de personas con discapacidad permanente, de su nómina total, sean ellos ejecutivos, ejecutivas, empleados, empleadas, obreros u obreras. No podrá oponerse argumentación alguna que discrimine, condicione o pretenda impedir el empleo de personas con discapacidad.

Artículo 29

Las personas con discapacidad intelectual deben ser integradas laboralmente, de acuerdo con sus habilidades, en tareas que puedan ser desempeñadas por ellas, de conformidad con sus posibilidades, bajo supervisión y vigilancia. A tal efecto, el ministerio con competencia en materia del trabajo formulará y desarrollará políticas, planes y estrategias para garantizar este derecho.

De lo anterior se resalta la obligación de los organismos públicos y privados de integrar personas con discapacidad a su nómina laboral, así como también la asignación de actividades que no sean consideradas riesgosas para su ejecución. Esto para garantizarles una mejor calidad de vida, mediante el pleno ejercicio de sus derechos, equiparación de oportunidades, respeto a su dignidad y la satisfacción de sus necesidades en los aspectos sociales, económicos, culturales y políticos, con la finalidad de incorporar a las personas con discapacidad a la dinámica del desarrollo de la Nación. En tal sentido, dispone el texto legal que la atención integral se brinda a todos los estratos de la población urbana, rural e indígena, sin discriminación alguna.

2.3.9 Ley de Ciencia, Tecnología e Innovación (2005)

Promulgada en Gaceta Oficial N° 38.242 el 12 de julio de 2005, consiste en una colección de artículos cuyo propósito final es la de conducir a Venezuela, un país emergente, con relativo escaso desarrollo tecnológico, a una etapa donde la aplicación de la ciencia, la tecnología y la innovación ayuden a su gente a mejorar su forma de producción y sus condiciones de vida. Esta Ley, es el medio fundamental que ha dispuesto el ejecutivo nacional para garantizar el desarrollo de la nación en cuanto a estos aspectos. En ella se enmarcan las bases para la aplicación de estrategias que orientan el plan del desarrollo tecnológico, científico y de innovación.

Título III: Del Financiamiento y la Inversión en la Actividad Científica, Tecnología y de Innovación.

Artículo 27

Las personas públicas y privadas, que comercialicen propiedad intelectual desarrollada con ocasión de los financiamientos otorgados mediante los mecanismos previstos en el presente Decreto-Ley, destinarán una cantidad cuyo límite inferior estará comprendido entre el medio por ciento (0,5%) y el cinco por ciento (5%) de la utilidad antes del impuesto, que obtengan por dicha comercialización, con el fin de invertir en la formación de talento humano nacional, y en actividades relacionadas con investigación y desarrollo en el país.

Artículo 28

Las grandes empresas públicas o privadas del país, deberán invertir anualmente una cantidad cuyo límite inferior estará comprendido entre el medio por ciento (0,5%) y el veinte por ciento (20%) de la utilidad antes del impuesto, obtenida en el territorio o fuera del territorio nacional, en actividades de investigación y desarrollo a ser realizadas en el país, en áreas relacionadas con el objeto de su actividad.

Artículo 33

El Ministro de Ciencia y tecnología propondrá, al presidente de la República, el establecimiento de exoneraciones, totales o parciales, al pago del Impuesto al Valor Agregado, el impuesto de importación y la tasa por servicios aduaneros, en los casos de importaciones de bienes y

servicios referidas a actividades enmarcadas en el Plan Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación, según las líneas de acción señaladas en el artículo 13 del presente Decreto-Ley.

Es de hacer notar, los artículos anteriores establecen a las empresas como sujetos pasivos del aporte, además de la base imponible del mismo, así como también incentivos fiscales a empresas cuya actividad comercial sea la importación de bienes y servicios referentes a la ciencia y tecnología.

2.3.10 Ley de Impuesto Sobre la Renta (2015)

Decretada en Gaceta Oficial N° 6.210 (extraordinaria) el 30 de diciembre de 2015, cuyo propósito es regir todo lo referente al Impuesto Sobre la Renta, el cual es un arancel tributario que se declara y paga de manera obligatoria en los primeros tres meses del año (enero, febrero y marzo) al estado. Es calculado de acuerdo a los ingresos percibidos por el contribuyente durante el año fiscal anterior.

Título II: De la Determinación del Enriquecimiento Neto, Capítulo III: De las Deducciones y del Enriquecimiento Neto.

Artículo 27 Parágrafo Duodécimo.

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

Se resalta un incentivo fiscal en materia de ISLR por parte del estado a todas las organizaciones públicas y privadas que realicen donaciones a instituciones

nacionales y organismos sin fines de lucro siempre y cuando persigan los objetivos que anteriormente se mencionan. Esto es un estímulo para que las organizaciones realicen inversiones en acciones sociales y/o ambientales que beneficiarían a las comunidades y a su vez puedan ser deducidas del impuesto a pagar.

2.4 BASES ORGANIZACIONALES

Las bases organizacionales, describen el ámbito donde se realiza la investigación y señalan la forma de regulación y funcionamiento interno, en el caso de este estudio se hace una breve referencia de la empresa Grupo Campbell Souquett, C.A.

2.4.1 Grupo Campbell Souquett, C.A.

Es una organización formada para ejercer una gestión global de calidad, eficiencia y sana competitividad. Cumpliendo cabalmente con la legislación laboral, sanitaria y ambiental de Venezuela, para atender los requerimientos del sector público y privado en la producción, procesamiento, distribución, transporte y comercialización, incluyendo todo lo relacionado con la importación y exportación de: productos de la tierra, productos de origen animal y vegetal, bebidas no alcohólicas, productos de papel, aceites y grasas industriales, productos farmacéuticos y veterinarios, servicios de agricultura, horticultura y silvicultura, jardinería y paisajismo, publicidad, festejos, decoración exterior e interior de edificaciones, comidas preparadas, manejo de comedores y restaurant, productos químicos industriales, productos de limpieza y aseo, productos de papel y obras.

Su principio, es la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas, con una constante medición, monitoreo y evaluación de la efectividad de los procesos, el logro de los objetivos y su mejora.

2.4.1.1 Ubicación Geográfica

La empresa tiene su sede en Urb. La Esmeralda calle 3 manzana B-14 en Punta de Mata, Municipio Ezequiel Zamora, del Estado Monagas.

2.4.1.2 Visión

Ser una organización con actitud hacia el éxito sostenido, enfocada en la gestión de la calidad, adaptándola continuamente a las necesidades y expectativas de los clientes y nuestro entorno, reconociendo e identificando el medio ambiente en el que opera, evaluando los riesgos asociados para lograr su sustentabilidad y toma de acciones preventivas, cumpliendo la ley, requisitos legales y reglamentarios, adecuándola a una cultura de aprendizaje e innovación, identificando los procesos que son necesarios para facilitar el éxito sostenible, integrando los procesos en un modelo general e implementando iniciativas de responsabilidad social.

2.4.1.3 Misión

Adaptar la organización para planificar con perspectivas a largo plazo, identificar todas sus partes interesadas y pertinentes y satisfacer sus necesidades y expectativas, comprometer continuamente a las partes interesadas y mantenerlas informadas, considerar las relaciones mutuamente beneficiosas con proveedores, utilizar una amplia variedad de enfoques, incluyendo la negociación y la mediación, identificar los riesgos asociados a corto y largo plazo, prever las futuras necesidades de recursos, y establecer, y promover procesos para la innovación.

2.4.1.4 Estructura Organizativa

La empresa cuenta con 01 director que cumple funciones de gerencia general, 02 gerencias: operaciones y administración que llevan a cabo los procesos habilitadores y que además se encargan del proceso medular de la empresa.

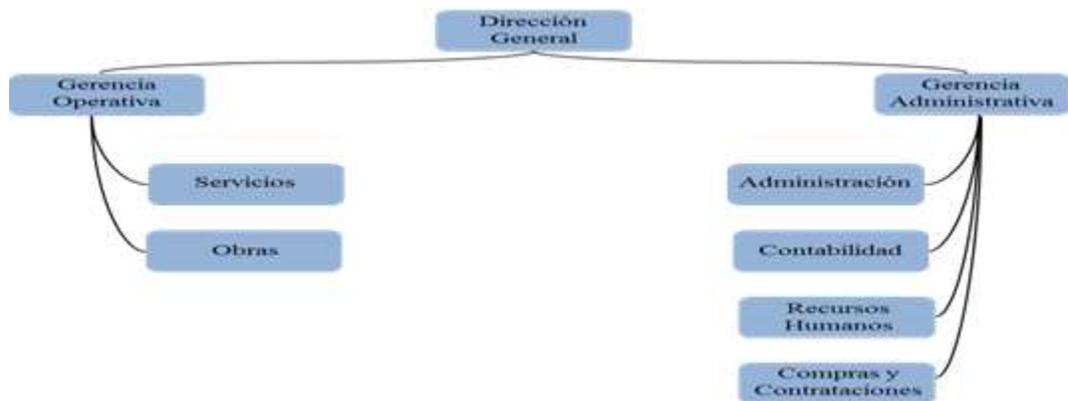


Figura N° 4: Organigrama de la empresa

Fuente: Gerencia Administrativa.

2.5 SISTEMA DE VARIABLE

El sistema de variables constituye una herramienta de gran importancia en un proyecto de investigación, ya que permite identificar y definir las variables objeto de estudio. Hernández, et.al. (2010), indican que el sistema de variables es una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse (p.93). Las variables son los elementos que vamos a medir, controlar y estudiar dentro del problema formulado, de allí que se requiera la posibilidad real y cierta de que se puedan cuantificar.

Al respecto, Arias (2012), refiere una variable es una característica o cualidad, magnitud o cantidad que puede sufrir un cambio y que es objeto de análisis, edición y control en una investigación (p.57). Por tanto, las variables son características de la población objeto de estudio que se pueden cuantificar o describir. A continuación, se definen las variables involucradas en el estudio, con la finalidad de delimitar los pasos a seguir para comprender la realidad.

2.5.1 Conceptualización de las Variables

Variable I: RSE

Variable II: Desempeño Financiero

Cuadro N° 4: Conceptualización de las variables

Objetivo General	Variables	Concepto
Proponer alternativas para el cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial de acuerdo al desempeño financiero de la empresa Grupo Campbell Souquett, C.A., Punta de Mata-Monagas, Venezuela.	RSE	Se considera que la RSE (RSE) es el fenómeno voluntario que busca conciliar el crecimiento y la competitividad, integrando al mismo tiempo el compromiso con el desarrollo social y la mejora del medio ambiente (Forética, 2012, p.43).
	Desempeño Financiero	El desempeño financiero es uno de los indicadores que se utilizan para medir el éxito de una organización en términos de su rentabilidad (Portal FinDev, 2020).

Fuente: Autor (2021).

2.5.2 Operacionalización de las Variables

La operacionalización de las variables está estrechamente vinculada al tipo de técnica o metodología empleadas para la recolección de datos. Estas deben ser compatibles con los objetivos de la investigación, a la vez que responden al enfoque empleado, al tipo de investigación que se realiza. Estas técnicas, en líneas generales, pueden ser cualitativas o cuantitativas. En este aspecto se selecciona el esquema presentado por Egg (2011), el cual indica: variables, ítems e indicadores. A continuación, surge la intencionalidad que persigue cada uno de los objetivos formulados en esta investigación

Cuadro N° 5: Operacionalización de las variables.

Objetivo General: Proponer alternativas de Responsabilidad Social Empresarial fundamentadas en el desempeño financiero de la empresa Grupo Campbell Souquet, C.A., Punta de Mata-Monagas, Venezuela.				
Objetivos Específicos	Variables	Conceptualización	Dimensión	Definición Operacional o Indicador
1. Identificar el cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial en la empresa Grupo Campbell Souquet, C.A., Punta de Mata, Monagas.	RSE	Se considera que la RSE es el fenómeno voluntario que busca conciliar el crecimiento y la competitividad, integrando al mismo tiempo el compromiso con el desarrollo social y la mejora del medio ambiente (Forética 2012, p.43).	Estrategias de gestión	Gobernanza de la organización
				Participación activa y desarrollo de la comunidad
			Productos y consumidores	Prácticas justas de operación
				Asuntos de consumidores
				Prácticas laborales
				Derechos humanos
Manejo del impacto ambiental y de los DD.HH	Medio ambiente			
2. Determinar el Desempeño Financiero de la empresa Grupo Campbell Souquet, C.A., Punta de Mata, Monagas.	Desempeño financiero	El desempeño financiero es uno de los indicadores que se utilizan para medir el éxito de una organización en términos de su rentabilidad (Portal FinDev, 2020).	Rentabilidad	Rentabilidad de las ventas
				Rentabilidad de los activos
				Rentabilidad sobre el capital
				Rentabilidad del margen bruto
				Rentabilidad del margen operativo
				Rentabilidad del costo de ventas
			Rendimiento	Rendimiento sobre el capital
				Rendimiento sobre los activos
	Rendimiento sobre las ventas			
	Utilidad por acción			
3. Elaborar un conjunto de alternativas de acción social y ambiental de RSE.	RSE	Se considera que la RSE es el fenómeno voluntario que busca conciliar el crecimiento y la competitividad, integrando al mismo tiempo el compromiso con el desarrollo social y la mejora del medio ambiente (Forética 2012, p.43).	Matriz de decisión múltiple	Alternativas sociales
				Alternativas ambientales
4. Realizar un análisis de factibilidad económica de acuerdo al desempeño financiero para la implementación de las alternativas de RSE.	Desempeño financiero	El desempeño financiero es uno de los indicadores que se utilizan para medir el éxito de una organización en términos de su rentabilidad (Portal FinDev, 2020).	Viabilidad	Periodo de recuperación de la inversión

Fuente: Autor (2021).

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

El marco metodológico, se refiere a la ruta a seguir desde el inicio de la investigación hasta su culminación; Balestrini (2013) define el marco metodológico como, la instancia referida a los métodos, las diversas reglas, registros, técnicas y protocolos con los cuales una teoría y su método calculan las magnitudes de lo real (p. 125). En este sentido el marco metodológico se refiere a como se llevó a cabo la investigación y el procedimiento que se siguió hasta concluirla.

3.1 TIPO Y MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación, es la forma que se adoptó para responder al problema objeto de estudio. Al respecto, Arias (2012) señala que, “es la estrategia adoptada por el investigador para responder al problema planteado” (p. 27). En este particular la investigación será de campo, esta tipología será empleada debido a que, parte de la información será recopilada de la fuente original en la cual se originan los hechos.

Chávez (2007) define este tipo de estudio como,

...aquellos que se orientan a recolectar información relacionada con el estado real de las personas, objetos, escenarios o fenómenos, tal como se presentan en el momento de su recolección. Dentro de este marco, se obtendrán factores característicos dentro de la realidad en la cual se inserta la situación problemática planteada (p. 30).

Se puede indicar que la investigación será de campo por qué serán recolectados los datos directamente de los sujetos de la investigación, o sea a los integrantes de la empresa Grupo Campbell Souquett, C.A. y se complementara con el análisis de la información financiera generada para el periodo a estudiar, así como también escritos provenientes de materiales impresos y otro tipo de documentos. En atención a la

modalidad se tratará de una investigación proyecto factible, al respecto Balestrini (2013) opina que, los proyectos factibles son aquellos proyectos o investigaciones que proponen la formulación de modelos, sistemas entre otros, que dan soluciones a una realidad o problemática real planteada, la cual fue sometida con anterioridad o estudios de las necesidades a satisfacer (p. 9).

Un proyecto factible o investigación proyectiva, de acuerdo con Hurtado (2008),

...consiste en la elaboración de una propuesta, un plan, un programa o un modelo, como solución a un problema o necesidad de tipo práctico, ya sea de un grupo social, o de una institución, o de una región geográfica, en un área particular del conocimiento, a partir de un diagnóstico preciso de las necesidades del momento, los procesos explicativos o generadores involucrados y de las tendencias futuras, es decir, con base en los resultados de un proceso investigativo (p. 47).

De todo lo antes mencionado se puede señalar que la investigación pertenecerá a un proyecto factible o proyectiva, por cuanto consistirá en proponer alternativas de RSE ya que, buscara darle solución o problemática que ocurre en el entorno para darle respuesta a las áreas aledañas.

3.2 ENFOQUE Y NIVEL DE LA INVESTIGACION

El enfoque de investigación propuesto para el trabajo yacerá de corte cuantitativo, para la presentación del estudio de caso de la empresa Grupo Campbell Souquett, C.A. en cuanto a las categorías de responsabilidad social empresarial y desempeño financiero. Bajo esta premisa lo que se pretenderá con este enfoque cuantitativo es abordar la problemática de forma más sistemática, buscando con ello no limitar el fenómeno investigado a la utilización de las variables cuantitativas, sino aprovechar aquellas que estén directamente relacionadas con el mismo fenómeno (López et al., 2010 p. 538).

Así las cosas, se realizará el estado del arte en cuanto a los conceptos de Responsabilidad Social Empresarial y Desempeño Financiero; luego se definirán las categorías de análisis y finalmente, se tomará la empresa Grupo Campbell Souquett, C.A. como un estudio de caso de organización privada donde se propondrán alternativas para el cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial de acuerdo con su Desempeño Financiero.

El nivel de investigación se refiere al grado de profundidad con que se abordó el fenómeno u objeto de estudio; en este caso el estudio se enmarcó en el nivel descriptivo, que de acuerdo con lo señalado por Arias (2012), consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento (p. 24).

Además, señala Balestrini (2013) que,

Los proyectos descriptivos, describen con mayor precisión las singularidades de una realidad estudiada, ejemplo: una comunidad, características de un tipo de gestión, la conducta de un individuo o grupo. Estos destacan el contenido de los objetivos y requerimientos de un esquema de investigación con un grado de confiabilidad (p. 8).

La investigación comprenderá la descripción, registro y análisis de la situación actual respecto al cumplimiento de la RSE de acuerdo al DP en la empresa Grupo Campbell Souquett, C.A. mediante la observación e indagación. El diseño de la investigación es la estrategia general, que adopta el investigador para responder al problema planteado, definido por el origen de los datos, tanto primarios, en diseños de campo como secundarios en estudios documental y la manipulación o no de las condiciones en las cuales se realiza el estudio.

El diseño adoptado será no experimental, Hernández et al (2010) señalan que, un diseño de este tipo se define como:

...la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos (p. 149).

3.3 POBLACION Y MUESTRA

Se denomina muestreo al proceso por el que generamos las muestras. Una muestra es una parte (un subconjunto) de la población, y se desea que la muestra sea lo más representativa posible de la población de la que procede. Sin embargo, por muy cuidadosa que sea la selección de la muestra difícilmente será una representación exacta de la población. Esto significa que su tendencia central, variabilidad, etc., aproximarán las de la población, pero habrá cierta diferencia, que interesa sea lo menor posible.

3.3.1 Población

La población es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio. En este sentido, Hurtado (2008) refiere que, cuando la población es relativamente pequeña, inferior a los cien individuos, es útil seleccionarla en su totalidad de forma de no crear distorsiones por la extracción de una muestra que puedan desvirtuar la veracidad de los datos (p. 289). Asimismo, Méndez (2008) indica que, el hecho de que la población sea finita en un orden inferior a las cien (100) unidades o sujetos,

hace innecesaria la extracción de muestras, pues perfectamente puede trabajarse con el universo (p. 246).

Cuadro N° 6: Población de estudio

Jerarquía	Cantidad
Director general	01
Gerentes	02
Empleados	10
Total	13

Fuente: Autor (2021)

Las citas anteriores apuntan a que resulta evidentemente necesario prestar atención a la magnitud de la población, para en función de ello tomar la decisión acerca de si es factible y útil realizar el proceso de selección de una muestra, pues una población finita en el orden de los cien sujetos permite su trabajo y tratamiento investigativo. Esto significa que, como es el caso de la población objeto de este estudio, será preferible seleccionar la totalidad para evitar generar distorsiones que desvirtúen los datos a ser obtenidos.

Para el caso de esta investigación, en referencia a la población de trabajadores adscritos a la empresa seleccionada, al considerar esta población finita y por tanto fácil de manejar, se estimará igualmente no extraer muestra, por lo que se tomó el total de la población, conformada por 13 personas, los cuales uno es el director general, dos son gerentes y diez son empleados de la empresa Grupo Campbell Souquett, C.A. Adicionalmente la población estará conformada por los elementos a estudiar para la determinación de su DF en el ejercicio económico a estudiar los cuales son el Balance General y el Estado de Resultados.

3.4 TECNICAS DE INVESTIGACION SOCIAL

Para alcanzar los objetivos de la investigación, se emplearán varias técnicas de recolección de datos. Arias (2012), indica que se entenderá por técnica, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información (p. 67). Seguidamente se mencionan las técnicas utilizadas durante el proceso de investigación.

3.4.1 Recopilación documental

De acuerdo con Palella y Martins (2012), el análisis documental que permitirá la consulta de las fuentes bibliográficas y documentales para explorar y conocer lo que otros han hecho en relación al problema elegido (p. 90). Para ello, se recurrirá a fuentes bibliográficas, para seleccionar y analizar información de diversas fuentes documentales, impresas y electrónicas y así obtener la concepción teórica y el criterio con respecto al problema planteado.

3.4.2 Observación directa

La observación directa, es una técnica que permite vincular el sujeto de estudio con el objeto. En este sentido Arias (2012) propone que, la observación es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos (p. 69). El propósito de la observación directa, sera observar y recopilar información dentro de la comunidad a estudiar para conocer la problemática subjetivamente generando una mayor proximidad con la realidad.

3.4.3 Entrevista no estructurada

Es aquella en la que se trabaja con preguntas abiertas, sin un orden preestablecido, adquiriendo características de conversación. Esta técnica consiste en realizar preguntas de acuerdo a las respuestas que vayan surgiendo durante la entrevista. Desde la posición de Palella y Martins (2012), una entrevista no estructurada (o también no formalizada) es aquella en que no existe una estandarización formal dejando, por lo tanto, un margen más o menos grande de libertad para formular las preguntas y proporcionar las respuestas (p. 129).

La entrevista se realizara bajo un modelo no estructurado de preguntas en forma directa al directivo de la empresa Grupo Campbell Souquett, C.A así como también a los gerentes de la misma, cuya muestra fue tomada de forma intencional. De acuerdo a lo anteriormente expuesto, esta conversación estara orientada a obtener respuestas acerca de la situación actual del tema que se trató en este trabajo de investigación. Tanto el directivo como los gerentes de la organización expondran su punto de vista y preocupaciones acerca de cada punto que se les tratara, los cuales seran relacionados al nivel de cumplimiento de la RSE.

3.4.4 Cuestionario

Un cuestionario, es un instrumento empleado durante una investigación para obtener información acerca de la problemática objeto de estudio, consiste en unas indicaciones y una serie de preguntas. Señala Arias (2012) que,

El cuestionario es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario auto administrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador (p. 74).

En la investigación se aplicara el instrumento tipo escala de Likert que estuvo orientado a población determinada en la empresa Grupo Campbell Souquett, C.A. (Anexo XX).

3.5.4.1 La escala de Likert

La escala de Likert es una metodología desarrolla de 1932 por Rensis Likert; consiste en una serie afirmaciones, que son sometidas a la evaluación juiciosa de los participantes de una investigación para indicar si están de acuerdo o no con dichas afirmaciones. Las afirmaciones van acompañadas de una escala de medición o categorías para indicar el grado de acuerdo o desacuerdo que tiene la población objeto de estudio con las afirmaciones planteadas. Las categorías de la escala son cinco, y van desde “totalmente de acuerdo” hasta manifestar estar “totalmente en desacuerdo”, pasando por un punto intermedio o neutro.

3.4.5 Análisis financiero

El análisis financiero sirve como un examen objetivo que se utiliza como punto de partida para proporcionar referencia acerca de los hechos concernientes de la empresa. Un análisis cuidadoso de los estados financieros ayuda al gerente de finanzas a evaluar las condiciones actuales financieras de la empresa. Al evaluar el desempeño de la empresa dedicada a la construcción de obras y prestación de servicios, basándose en el balance general, el estado de resultados y una serie de razones financieras, un analista financiero debe estar enterado de las técnicas contables que utiliza la empresa y sobre todo, debe estar consciente de la calidad de las utilidades y del balance general de la misma. Cabe destacar que estos datos se recolectaran de operaciones financieras, los cuales son confidenciales pero seran suministrados por la compañía.

3.5 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Un instrumento de medición, debe cumplir con dos requisitos esenciales: validez y confiabilidad. La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir y la confiabilidad se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados. Según Arias (2012), la validez del cuestionario significa que las preguntas o ítems deben tener una correspondencia directa con los objetivos de la investigación. Es decir que las interrogantes consultaran solo aquello que se pretende conocer o medir. Al respecto Fontaines (2012) señala que,

La validez de un instrumento de investigación representa la certeza de que el instrumento está midiendo la variable o el constructo técnico que se dice que mide. En tal sentido el instrumento debe ser sometido a varios procesos para llegar a establecerlas. Demo inicial, se estudiará la validación del contenido a través de una técnica conocida como el panel de expertos (p.151).

La validez del instrumento que se aplicara durante la investigación se realizara a través de la técnica de “juicio de experto”, la cual consistira en el criterio emitido por especialistas, quienes analizaran el contenido de la temática; y examinaran el instrumento en cuanto a: redacción, pertinencia y congruencia, realizando los ajustes necesarios al mismo. Los expertos que validaran el instrumento, estaran constituidos por el jurado examinador asignado por la comisión de trabajo de grado. (Anexo XX).

La confiabilidad es definida como la ausencia de error aleatorio en un instrumento de recolección de datos. Representa la influencia del azar en la medida: es decir, es el grado en el que las mediciones están libres de la desviación producida por los errores causales. Además, la precisión de una medida es lo que asegura su repetibilidad (si se repite, siempre da el mismo resultado). Citando a Fontaines

(2012) da a conocer, la confiabilidad como un coeficiente que estima la estabilidad interna de los datos (p. 154).

Para el, hay confiabilidad cuando tras medidas repetidas a los mismos sujetos, los resultados deben tener un alto nivel de semejanza. Recomendando calcularla mediante el Alfa de Crombach, cuyos valores se comportan de 0 a 1. Siendo confiable, cuanto mayor sea la cercanía a 1. Obteniendo confiable a partir de la puntuación de 0,7 en adelante.

3.6 PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LOS DATOS

Una vez concluidas las etapas de recolección y procesamiento de datos se iniciarán con una de las más importantes fases de la investigación: el análisis de datos, que se obtendrán con la aplicación del cuestionario a la población objeto de este estudio. A juicio de Kerlinger (2001), analizar significa establecer categorías, ordenar, manipular y resumir los datos (p. 96). La actividad consiste en establecer inferencias sobre las relaciones entre las variables estudiadas para extraer conclusiones y recomendaciones. Es el momento de determinar cómo analizar los datos y que herramientas de análisis estadístico son adecuadas para éste propósito. En tal sentido, la información recabada será clasificada, codificada y luego tabulada para ser representada en cuadros y gráficos.

En los cuadros se expresarán la distribución absoluta y porcentual de cada uno de los ítems que conforman el cuestionario, y luego se elaboraran gráficos de barras e histogramas de frecuencia porcentual de cada uno de ellos. Estos últimos para visualizar la distribución de las unidades en sus partes y su respectiva distribución porcentual. Posteriormente, se procedió a analizar estos resultados; para ello se utilizó el análisis descriptivo. Al respecto, González (2001) refiere que, es aquel que trata de

condensar o resumir todos los datos o características de una serie de valores para de esta forma describir determinados aspectos de la serie (p. 9).

Para la determinación del desempeño financiero de la empresa en cuestión, se elaborara un perfil financiero sobre la base de los resultados obtenidos mediante el cálculo de los indicadores de rentabilidad fundamentado en las razones financieras y el análisis Dupont, a sus estados financieros de la empresa para el ejercicio económico de enero 2020 a marzo 2021, lo cual permitirá obtener una visión del mismo.

El análisis permitirá ofrecer conclusiones y recomendaciones ante la situación del problema planteado en este estudio, fundamentándose en la recolección, organización y presentación de los resultados de forma tal, de estudiar a partir de ellos cual es la situación actual del fenómeno investigado. Por último, se analizaran en forma cualitativa y cuantitativa, para facilitar el manejo y poder emitir juicios sobre el nivel de cumplimiento de RSE y la determinación del DF de la empresa Grupo Campbell Souquett, C.A.

3.7 METODOLOGIA OPERATIVA

La metodología operativa establece una relación continua y bidireccional entre las actividades que contienen un plan, programa o proyecto y el objetivo general que lo sustenta. Se basa en la operacionalización de un objetivo general, desgranado en objetivos específicos, fases, metodologías, y finalmente, en actividades. Es fundamentalmente una metodología de ejecución o de “hacer”. La metodología operativa establece una relación continua y bidireccional, puesto que el objetivo general del plan o programa que se trate, se logra mediante el desglose en objetivos específicos que se cumplen con la realización de una serie de actividades. A su vez, estas actividades se sustentan en el propósito descrito en el objetivo general.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y ANALISIS

En este capítulo se presentan los resultados de la investigación, obtenidos mediante el procesamiento de los datos realizado a través de una matriz de base de datos (MBD, Anexo XX) en Microsoft Excel, para su posterior análisis e interpretación. Dichos resultados fueron recabados mediante la aplicación de las técnicas planteadas en el Capítulo III, para obtener la opinión de su directivo y empleados de la empresa Grupo Campbell Souquett, C.A. (de ahora en adelante citada GCS, C.A.) en relación al nivel de cumplimiento de la RSE, así como también su desempeño financiero; cuya información permitió darle respuesta a los objetivos y variables planteadas en esta investigación.

4.1 IDENTIFICACION DEL CUMPLIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA EMPRESA GRUPO CAMPBELL SOUQUETT, C.A., PUNTA DE MATA, MONAGAS

4.1.1 Entrevista con el directivo de la empresa Grupo Campbell Souquett, C.A.

Para identificar la situación actual de la empresa, se aplicó una entrevista (Anexo XX) al Director General de la empresa Grupo Campbell Souquett, C.A., A continuación, se presentan los resultados obtenidos en lo que se consideró el grado de cumplimiento de la RSE, al respecto se describe cualitativamente lo expresado:

- La empresa tiene grandes oportunidades de mejorar, pues aún no posee una gestión orientada a la responsabilidad social empresarial.
- El director cree en todas las ventajas que genera la implantación de estrategias sobre responsabilidad social empresarial.

- También considera que se deben comenzar a estructurar políticas coordinadas y concretas para aumentar la calidad y extensión de las acciones dirigidas a la responsabilidad social empresarial.
- De igual manera manifestó, la intención de dirigir una porción de su rentabilidad para la realización de acciones sociales y ambientales en conjunto con los trabajadores de la empresa.

4.1.2 Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Grupo Campbell Souquett, C.A.

Adicionalmente, se aplicó una encuesta (Anexo XX) a los trabajadores de la empresa Grupo Campbell Souquett, C.A., se presentan los resultados obtenidos en lo que se consideró el grado de cumplimiento de la RSE el cual se basó en las dimensiones y sus indicadores que la conforman. A continuación, se presentan las tablas y gráficos que permiten fundamentar el diagnóstico alcanzado, asimismo, esta información se presenta correlacionada con los objetivos, las dimensiones e indicadores del estudio, una vez ponderada la escala Likert, con sus afirmaciones o alternativas de respuesta.

4.1.2.1 Estrategias de gestión

- **Gobernanza de la organización**

La gobernanza de la organización es el sistema por el cual una organización toma en implementa decisiones para lograr sus objetivos. Los sistemas de gobernanza varían, dependiendo del tamaño, el tipo de organización y el contexto ambiental, político, económico, cultural, cultural y social en el que opera. Estos sistemas están dirigidos por una persona o grupo de personas (propietarios, miembros, integrantes u otros) que tienen la autoridad y responsabilidad de perseguir los objetivos de la organización.

En el contexto de la responsabilidad social empresarial, la gobernanza de la organización tiene la característica particular de ser, tanto una materia fundamental en la que deberían actuar las organizaciones, como un medio para aumentar la capacidad de las organizaciones de comportarse de manera socialmente responsable respecto a las otras materias fundamentales (Norma ISO 26.000, p. 22).

Tabla 1. Distribución de frecuencias absoluta y porcentual de las estrategias de gestión con respecto a la gobernanza de la organización en la empresa GCS, C.A.

Afirmaciones Escala	Las estrategias y los objetivos de la empresa reflejan compromiso con la RSE		La empresa asume responsabilidades, en cuanto a decisiones incorrectas		La empresa posee un sistema de incentivos económicos asociados a la participación en la RSE	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%
TDA	4	33,33%	4	33,33%	2	16,67%
DA	1	8,33%	1	8,33%	1	8,33%
N	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
ED	6	50,00%	5	41,67%	6	50,00%
TED	1	8,33%	2	16,67%	3	25,00%
Total	12	100,00%	12	100,00%	12	100,00%

Fuente: Autor (2021)



Gráfico 1. Distribución de frecuencias absoluta y porcentual de las estrategias de gestión con respecto a la gobernanza de la organización en la empresa GCS, C.A.

Fuente: Autor (2021)

Para la afirmación: Las estrategias y los objetivos de la empresa reflejan compromiso con la RSE, de los 12 empleados que conforman la empresa GCS, C.A. 50,00% respondieron ED, mientras que 33,33% respondieron TDA y 8,33% confirmaron estar DA y TED; lo que confirma que la empresa GCS, C.A. no refleja compromisos con la RSE dentro de sus objetivos establecidos.

Respecto a la afirmación: La empresa asume, responsabilidades en cuanto a actuaciones incorrectas 41,67 estuvieron ED, 33,33% mostraron estar TDA, 16,67% afirmaron estar TED y 8,33% aseveró estar DA; lo que claramente refleja que la empresa no acepta posiciones en cuanto a sus malas actuaciones.

Por ultimo en relación a la afirmación: La empresa posee un sistema de incentivos económicos asociados a la participación en la RSE 50,00% afirmo estar ED, mientras que 25,00% expreso estar TED, a su vez 16,67% opinaron estar TDA y 8,33% señalan estar DA, lo que se traduce en que la empresa no incentiva a sus trabajadores a participar en prácticas de RSE.

Se observa en los resultados que la tendencia en todas las afirmaciones resulta en mayoría desfavorable, o hacia el polo negativo según la escala Likert evidenciando que la empresa no fomenta la RSE dentro de sus objetivos ni incentiva a sus trabajadores a ponerla en práctica. Los resultados obtenidos, muestran propensión negativa en cuanto a la inserción de RSE dentro de sus estrategias y objetivos, lo que es de suma importancia, ya que esto sirve como base, ya que, es el factor más importante para hacer posible que una organización se responsabilice de los impactos de sus decisiones y actividades para integrar la responsabilidad social en toda la organización y sus relaciones (Norma ISO 26.000, p. 22).

- **Participación activa y desarrollo de la comunidad**

Actualmente está ampliamente aceptado que las organizaciones tengan relación con las comunidades en las que operan. Esta relación debería basarse en la participación activa de la comunidad para contribuir al desarrollo de la misma. La participación activa, ya sea de manera individual, o a través de asociaciones que busquen aumentar el bien público, ayuda a fortalecer la sociedad civil. Las organizaciones que se involucran de manera respetuosa con la comunidad y sus instituciones, reflejan valores democráticos y cívicos, y los fortalecen.

La participación activa de la comunidad va más allá de identificar a las partes interesadas e involucrarse con ellas, en relación con los impactos de las actividades de una organización; también abarca el apoyo y la creación de una relación con la comunidad. La participación activa de una organización en la comunidad debería surgir del reconocimiento de que la organización es una parte interesada en la comunidad y que tiene intereses comunes con ella (Norma ISO 26.000, p. 61).

Tabla 2. Distribución de frecuencias absoluta y porcentual de las estrategias de gestión con respecto a la participación activa y desarrollo de la comunidad en la empresa GCS, C.A.

Afirmaciones Escala	La empresa, consulta a los grupos de la comunidad para determinar las prioridades de la inversión social		La empresa, participa en asociaciones locales, con el objetivo de desarrollo de las comunidades		La empresa, fomenta el apoyo a los ciudadanos para que actúen como voluntarios en los servicios a la comunidad	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%
TDA	1	8,33%	2	16,67%	1	8,33%
DA	2	16,67%	0	0,00%	2	16,67%
N	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
ED	4	33,33%	7	58,33%	7	58,33%
TED	5	41,67%	3	25,00%	2	16,67%
Total	12	100,00%	12	100,00%	12	100,00%

Fuente: Autor (2021)

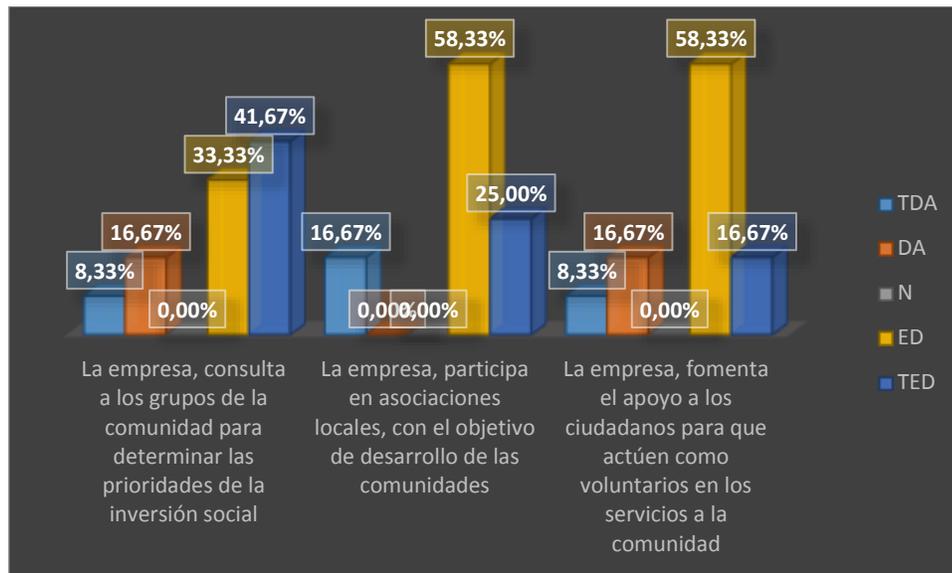


Gráfico 2. Distribución de frecuencias absoluta y porcentual de las estrategias de gestión con respecto a la participación activa y desarrollo de la comunidad en la empresa GCS, C.A.

Fuente: Autor (2021)

Para la afirmación: La empresa, consulta a los grupos de la comunidad para determinar las prioridades de la inversión social, de los 12 empleados que conforman la empresa GCS, C.A. 41,67% manifestó estar TED, mientras que 33,33% afirmó estar ED, por otra parte 16,67% expresó estar DA y 8,33% TDA, de lo anteriormente indicado se evidencia que la empresa no participa conjuntamente con la comunidad para comprobar las primicias de inversión social.

Respecto a la afirmación: La empresa, participa en asociaciones locales, con el objetivo de desarrollo de las comunidades 58,33% estuvo ED, mientras que 25,00% manifestó estar TED y 16,67% asevero estar TDA, lo que deja en evidencia que la empresa no interviene en actividades que impulsen el desarrollo comunitario.

Por ultimo en relación a la afirmación: La empresa, fomenta el apoyo a los ciudadanos para que actúen como voluntarios en los servicios a la comunidad 58,33%

aseguro estar ED, mientras que por otro lado 16,67% expresaron estar TED y DA, por último un 8,33% enunciaron estar TDA, por lo que se confirma que la empresa no promueve el pilar para que los integrantes de la comunidad sirvan a la misma.

Se observa en los resultados que la tendencia de todas las afirmaciones resulta en mayoría desfavorable, o hacia el polo negativo según la escala Likert evidenciando que la empresa no consulta ni participa con la comunidad en la determinación las prioridades de las inversiones sociales, tampoco contribuye al bien público y al objetivo de desarrollo de las comunidades. Una empresa socialmente responsable es aquella que no sólo logra ser sustentable económicamente, primer punto a cumplir por parte de una organización, sino que es la que se preocupa por los efectos que provoca su gestión en todos los ámbitos posibles, considerando sus alcances desde los clientes, trabajadores, proveedores y la comunidad en general.

En este contexto, la responsabilidad social empresarial se traduce en asumir y preocuparse por los efectos de los impactos de sus operaciones en la sociedad. Un comportamiento empresarial ético no se limita solamente en cumplir con consideraciones morales o legales, sino que toma en cuenta diversas aristas que sí se traducen en efectos directos para la comunidad (Norma ISO 26.000, p. 62).

- **Prácticas justas de operación**

Las prácticas justas de operación se refieren a la conducta ética de una organización en sus transacciones con otras organizaciones. Incluyen las relaciones entre organizaciones y agencias gubernamentales, así como, entre organizaciones y sus socios, proveedores, contratistas, clientes, competidores, y las asociaciones de las cuales son miembros. Los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación se presentan en los ámbitos anti-corrupción, participación responsable en la esfera

pública, competencia justa, comportamiento socialmente responsable, relaciones con otras organizaciones y en el respeto a los derechos de propiedad.

En el área de responsabilidad social empresarial, las prácticas justas de operación se refieren a la manera en que una organización utiliza su relación con otras organizaciones para promover resultados positivos. Los resultados positivos se pueden alcanzar proporcionando liderazgo y promoviendo la adopción de la responsabilidad social de una manera más amplia, dentro de la esfera de influencia de la organización (Norma ISO 26.000, p. 48).

Tabla 3. Distribución de frecuencias absoluta y porcentual de las estrategias de gestión con respecto a las prácticas justas de operación en la empresa GCS, C.A.

Afirmaciones Escala	La empresa, identifica los riesgos de corrupción y los combate		Los dirigentes de la empresa proporcionan implementación de políticas anti-corrupción		La remuneración de todos los integrantes se produce solo por servicios prestados de manera legitima	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%
TDA	3	25,00%	5	41,67%	1	8,33%
DA	7	58,33%	4	33,33%	9	75,00%
N	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
ED	2	16,67%	2	16,67%	1	8,33%
TED	0	0,00%	1	8,33%	1	8,33%
Total	12	100,00%	12	100,00%	12	100,00%

Fuente: Autor (2021)

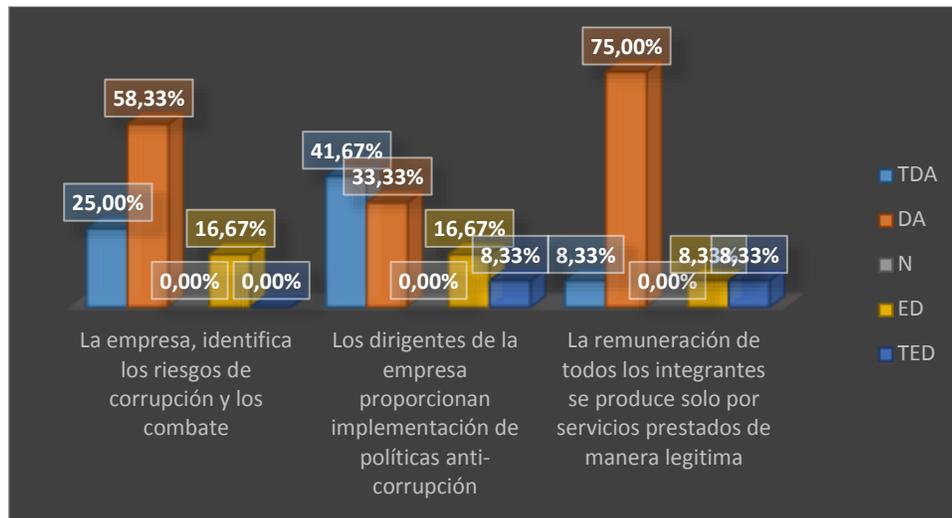


Gráfico 3. Distribución de frecuencias absoluta y porcentual de las estrategias de gestión con respecto a las prácticas justas de operación en la empresa GCS, C.A.

Fuente: Autor (2021)

Para la afirmación: La empresa, identifica los riesgos de corrupción y los combate, de los 12 empleados que conforman la empresa GCS, C.A. 58,33% respondieron estar DA, por otro lado 25,00% TDA y por ultimo 16,67% afirmaron estar ED; esto deja en evidencia que en la medida que sea posible la empresa evita efectuar actividades que puedan ser clasificadas como corruptas con el fin de fomentar un ambiente libre de este.

Respecto a la afirmación: Los dirigentes de la empresa proporcionan implementación de políticas anti-corrupción 41,67% expreso estar TDA, mientras que 33,33% manifestó estar DA, por otro lado 16,67% afirmo estar ED y por ultimo 8,33% asevero estar TED; de lo anterior se puede deducir que en la empresa se efectúan estrategias que libres de corrupción, con el fin de propender un buen ambiente organizacional.

Por último, para la afirmación: La remuneración de todos los integrantes se produce solo por servicios prestados de manera legítima 75,00% afirmo estar DA, mientras que 8,33% expresaron estar TDA, ED y TED; esto quiere decir que los

salarios percibidos por los integrantes de la organización son de carácter totalmente fidedigno como resultado de los servicios que esta presta, lo que deja en evidencia que la empresa no incurre en actividades ilícitas.

Se percibe en los resultados que la tendencia de todas las afirmaciones resulta en mayoría favorable, o hacia el polo positivo según la escala Likert demostrando que la empresa no incurre en actividades inmorales, lo que podría traer como resultado la violación de los derechos humanos, el deterioro de los procesos políticos, el empobrecimiento de las sociedades, el daño al medio ambiente, así como también la distorsión a la competencia, la distribución de la riqueza y el crecimiento económico. Tener un comportamiento ético es fundamental para establecer y mantener relaciones legítimas y productivas entre las organizaciones. Por lo tanto, la observancia, la promoción y fomento de normas de conducta ética subyacen en todas las prácticas justas de operación.

La prevención de la corrupción y la práctica de una participación política responsable dependen del respeto al principio de legalidad, la adhesión a normas éticas, la rendición de cuentas y la transparencia. La competencia justa y el respeto a los derechos de propiedad no se pueden lograr, si las organizaciones no operan entre ellas de manera honesta, equitativa e íntegra (Norma ISO 26.000, p. 49).

4.1.2.2 Productos y consumidores

- **Asuntos de consumidores**

Los principios de este indicador aplican a todas las organizaciones en su rol de servir a los consumidores; sin embargo, los asuntos pueden tener un nivel de pertinencia muy diferente, de acuerdo con el tipo de organización (como organizaciones privadas, servicios públicos, organizaciones locales de bienestar o de otro tipo) y de las circunstancias. Las organizaciones tienen oportunidades

importantes para contribuir al consumo y al desarrollo sostenible, a través de los productos y servicios que ofrecen y la información que proporcionan incluida la información sobre uso, reparación y disposición final.

Los asuntos de consumidores relativos a la responsabilidad social están relacionados, entre otros temas, con las prácticas justas de marketing, la protección de la salud y la seguridad, el consumo sostenible, la resolución de controversias y la compensación, la protección de la privacidad y de los datos, el acceso a productos y servicios esenciales, el tratamiento de las necesidades de los consumidores vulnerables, y desfavorecidos y la educación, entre otros temas (Norma ISO 26.000, p. 52).

Tabla 4. Distribución de frecuencias absoluta y porcentual de los productos y consumidores con respecto a los asuntos de consumidores en la empresa GCS, C.A.

Afirmaciones Escala	Se puede identificar claramente la publicidad y actividades de marketing de la empresa		La empresa, da a conocer abiertamente los precios de sus productos y servicios		La empresa, no utiliza medios de publicidad que perpetúen estereotipos en relación a la discriminación en general	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%
TDA	5	41,67%	3	25,00%	4	33,33%
DA	5	41,67%	6	50,00%	2	16,67%
N	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
ED	1	8,33%	2	16,67%	6	50,00%
TED	1	8,33%	1	8,33%	0	0,00%
Total	12	100,00%	12	100,00%	12	100,00%

Fuente: Autor (2021)

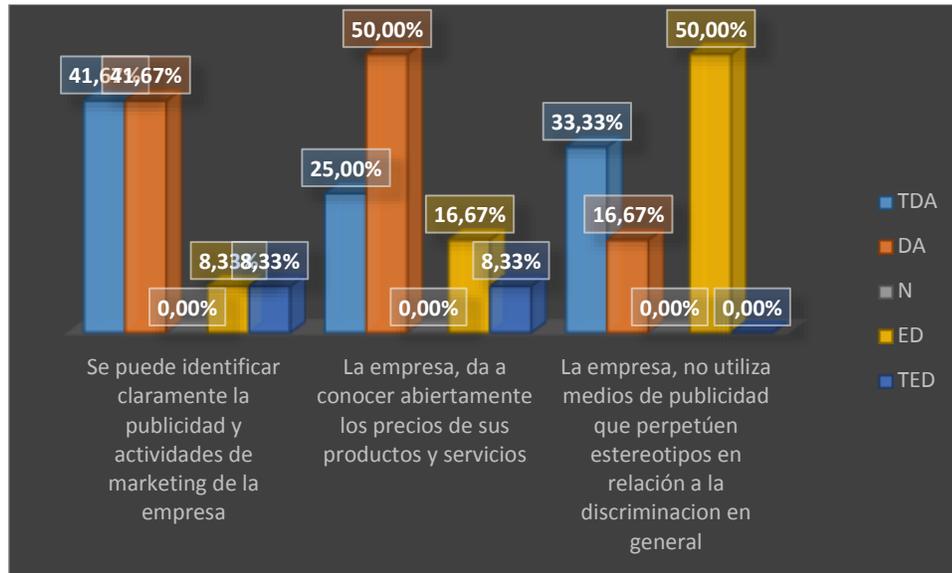


Gráfico 4. Distribución de frecuencias absoluta y porcentual de los productos y consumidores con respecto a los asuntos de consumidores en la empresa GCS, C.A.

Fuente: Autor (2021)

Para la afirmación: Se puede identificar claramente la publicidad y actividades de marketing de la empresa, de los 12 empleados que conforman la empresa GCS, C.A. 41,67% afirmó estar TDA y DA mientras que 8,33% asevero estar ED y TED; de esto se deriva de que cualquier ente tanto interno como externo puede evidenciar con llaneza las actividades de promoción que la empresa realiza.

Respecto a la afirmación: La empresa, da a conocer abiertamente los precios de sus productos y servicios 50,00% indico estar DA, mientras que 25,00% manifestó estar TDA, por otra parte 16,67% declaro estar ED y 8,33% enuncio estar TED, esto se traduce en que la empresa hace de su conocimiento a todos los interesados en relación al importe que estos deben retribuir para el aprovechamiento de los servicios que esta ofrece.

Por último, en relación a la afirmación: La empresa no utiliza medios de publicidad que perpetúen estereotipos en relación a la discriminación en general 50,00% afirmo estar ED, mientras que 33,33% ratifico estar TDE y por otro lado 16,67% afirmo estar DA, esto deja en evidencia que la empresa utiliza medios de publicidad que fomentan la discriminación de género, así como de raza, orientación sexual, entre otros; lo cual puede afectarla de manera negativa.

Se percibe en los resultados de las dos primeras afirmaciones que la tendencia resulta en mayoría favorable, o hacia el polo positivo según la escala Likert, demostrando así, que cualquier interesado puede identificar por parte de la empresa los canales de marketing que esta utiliza, así como también los precios de los productos que ofrece. Mientras que por el contrario se observa en los resultados de la última afirmación que la tendencia resulta en mayoría desfavorable o hacia el polo negativo según la escala Likert, lo que demuestra que la empresa no utiliza los canales de difusión más idóneos a fin de fomentar una campaña de marketing justa.

Las prácticas justas de marketing, la información objetiva e imparcial y las prácticas contractuales justas, proporcionan información sobre los productos y los servicios de una manera que pueda ser entendida por los consumidores. Esto permite a los consumidores a tomar decisiones fundamentadas en relación con el consumo y las compras y comparar las características de los distintos productos y servicios. El marketing o la información injusta, incompleta, confusa, o engañosa puede tener como resultado que los consumidores adquieran productos y servicios que no satisfagan sus necesidades, ocasionar un gasto de dinero, recursos y tiempo, y ser incluso peligrosos para el consumidor y el medio ambiente (Norma ISO 26.000, p. 54).

4.1.2.3 Gestión de los recursos humanos

- **Prácticas laborales**

Las prácticas laborales de una organización comprenden todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo que se realiza dentro, por o en nombre de la organización, incluido del trabajo subcontratado. Las prácticas laborales se extienden más allá de la relación de una organización con sus empleados directos o de las responsabilidades que una organización tenga en un lugar de trabajo de su propiedad o que este bajo su control directo.

La creación de puestos de trabajo, así como los salarios y otras compensaciones que se pagan por el trabajo realizado, se encuentran entre las contribuciones sociales y económicas más importantes de una organización. El trabajo enriquecedor y productivo es un elemento esencial en el desarrollo humano; los niveles de vida mejoran gracias al pleno empleo y el empleo seguro. Su ausencia constituye una causa primordial de problemas sociales. Las prácticas laborales tienen un mayor impacto sobre el respeto al principio de legalidad y en el sentido de la justicia presente en la sociedad; las prácticas laborales socialmente responsables son esenciales para la justicia social, la estabilidad y la paz (Norma ISO 26.000, p. 34).

Tabla 5. Distribución de frecuencias absoluta y porcentual de gestión de los recursos humanos con respecto a las prácticas laborales en la empresa GCS, C.A.

Afirmaciones Escala	Todo el trabajo se desempeña en la empresa está realizado por personas reconocidas legalmente como empleados		Se asegura la igualdad de oportunidades para todos los trabajadores y no se discrimina en ninguna practica laboral		La empresa trabaja de manera eficiente los sistemas de despidos	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%
TDA	9	75,00%	3	25,00%	3	25,00%
DA	1	8,33%	2	16,67%	3	25,00%
N	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
ED	2	16,67%	4	33,33%	2	16,67%
TED	0	0,00%	3	25,00%	4	33,33%
Total	12	100,00%	12	100,00%	12	100,00%

Fuente: Autor (2021)



Gráfico 5. Distribución de frecuencias absoluta y porcentual de gestión de los recursos humanos con respecto a las prácticas laborales en la empresa GCS, C.A.

Fuente: Autor (2021)

Para la afirmación: Todo el trabajo se desempeña en la empresa está realizado por personas reconocidas legalmente como empleados, de los 12 empleados que conforman la empresa GCS, C.A. 75,00% expreso estar TDA mientras que 16,67% afirmo estar ED y 8,33% manifestó estar DA, se evidencia de que todos los trabajos son desempeñados por hombres y mujeres registrados legítimamente como trabajadores pertenecientes a la organización.

Respecto a la afirmación: Se asegura la igualdad de oportunidades para todos los trabajadores y no se discrimina en ninguna práctica laboral 33,33% declaro estar ED, por otra parte 25,00% manifestó estar TDA y TED y por otro lado 16,67 asevero estar DA, lo que se traduce en que en la empresa no existe la igualdad de oportunidades para todos los trabajadores.

Y por último, en relación a la afirmación: La empresa trabaja de manera eficiente los sistemas de despidos 33,33% confirmo estar TED, mientras que el 25% expreso estar TDA y DA y el 16,67% afirmo estar ED, lo que muestra que la empresa no maneja de manera eficiente los sistemas de despidos.

Se aprecia en los resultados de la primera afirmación que la tendencia resulta en mayoría favorable, o hacia el polo positivo según la escala Likert, que todas las personas que ejercen labores en esta organización son reconocidamente legítimamente como trabajadores de esta. Mientras que por el contrario se observa en los resultados de la segunda y tercera afirmación que la tendencia resulta en mayoría desfavorable hacia el polo negativo según la escala Likert, lo que expone que en la empresa existe discriminación laboral y que no posee una política eficiente para el manejo de los despidos, orientando al trabajador sobre los posibles pasos a seguir.

La importancia del trabajo para el desarrollo humano es aceptada universalmente. Como empleador, una organización contribuye a uno de los objetivos más ampliamente aceptados de la sociedad, principalmente, la mejora del nivel de vida a través del pleno empleo, de la estabilidad en el empleo y del trabajo decente. Las organizaciones pueden usar políticas e iniciativas en el lugar de trabajo para obtener un mayor desarrollo humano, abordando inquietudes sociales importantes, como combatir la discriminación, equilibrar responsabilidades familiares, promover salud, y el bienestar, y mejorar la vida de su personal. También puede usar políticas e iniciativas en el lugar de trabajo para aumentar la capacidad y la empleabilidad de los individuos. (Norma ISO 26.000, p. 41).

4.1.2.4 Manejo del impacto ambiental y de los derechos humanos

- **Derechos humanos**

Los derechos humanos son los derechos básicos que le corresponden a cualquier ser humano por el hecho de serlo. Hay dos amplias categorías de los derechos humanos. La primera categoría concierne a derechos civiles y políticos e incluye derechos tales como el derecho a la vida y a la libertad, la igualdad ante la ley y la libertad de expresión. La segunda categoría concierne a derechos económicos, sociales y culturales e incluye derechos como el derecho al trabajo, el derecho a la alimentación, el derecho al máximo nivel alcanzable de salud, el derecho a la educación y el derecho a la seguridad social.

El reconocimiento y el respeto de los derechos humanos son ampliamente considerados como esenciales, tanto para el principio de legalidad, como para los conceptos de equidad y justicia social y son el fundamento básico de la mayoría de las instituciones esenciales de la sociedad, tales como el sistema judicial. Los estados tienen el deber y responsabilidad de respetar, proteger, cumplir, y hacer realidad los derechos humanos. Una organización tiene la responsabilidad de respetar los derechos humanos, incluso dentro de su esfera de influencia (Norma ISO 26.000, p. 24).

Tabla 6. Distribución de frecuencias absoluta y porcentual de manejo del impacto ambiental y de los derechos humanos con respecto a los derechos humanos en la empresa GCS, C.A.

Afirmaciones Escala	La empresa desarrolla políticas sobre derechos humanos		Se cuenta con medios para integrar una política de derechos humanos en toda la empresa		Se evitan las relaciones con entidades involucradas en actividades antisociales	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%
TDA	3	25,00%	2	16,67%	2	16,67%
DA	1	8,33%	5	41,67%	5	41,67%
N	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
ED	6	50,00%	4	33,33%	4	33,33%
TED	2	16,67%	1	8,33%	1	8,33%
Total	12	100,00%	12	100,00%	12	100,00%

Fuente: Autor (2021)

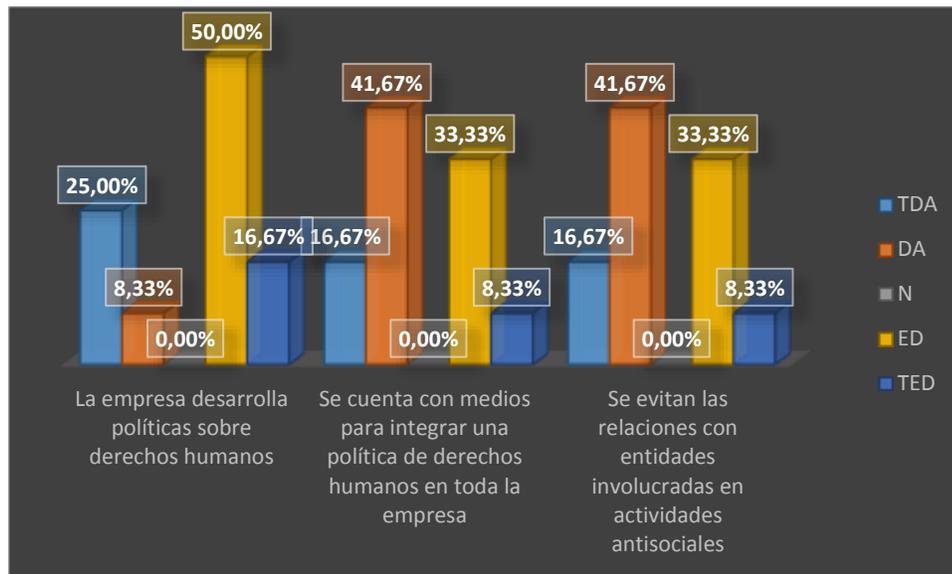


Gráfico 6. Distribución de frecuencias absoluta y porcentual de manejo del impacto ambiental y de los derechos humanos con respecto a los derechos humanos en la empresa GCS, C.A.

Fuente: Autor (2021)

Para la afirmación: La empresa desarrolla políticas sobre derechos humanos, de los 12 empleados que conforman la empresa GCS, C.A. 50,00% afirmo estar ED, mientras que 25,00% asevero estar TDA, a su vez 16,67% expreso estar TED y 8,33% sustento estar DA; se evidencia que en la empresa no desarrolla dentro de sus políticas aquellas que fomenten los derechos humanos.

Respecto a la afirmación: Se cuenta con medios para integrar una política de derechos humanos en toda la empresa 41,67% manifestó estar DA, por otra parte 33,33% ratifico estar ED y 8,33% reconoció estar TED; de lo anterior se puede observar que la empresa cuenta con los medios necesarios para fomentar políticas en relación a los derechos humanos dentro de la misma.

En relación a la afirmación: Se evitan las relaciones con entidades involucradas en actividades antisociales 41,67% mostró estar DA, 33,33% expuso estar ED, 16,67% proclamo estar TDA y 8,33% notifico estar TED; esto quiere decir a la empresa evita relacionarse con grupos y organizaciones que no velen por la paz de los derechos humanos.

Se aprecia en los resultados de la primera afirmación que la tendencia resulta en mayoría desfavorable, o hacia el polo negativo según la escala Likert, lo que deja en evidencia que la empresa no desarrolla dentro de sus políticas aquellas que fomente o estimulen los derechos humanos. Se aprecia en los resultados de la segunda y tercera afirmación que la tendencia resulta en mayoría favorable, o hacia el polo positivo según la escala Likert, lo que indica que la empresa, cuenta con los medios necesarios para fomentar dentro de sus políticas aquellas que promuevan o estimulen los derechos humanos, así como también, evita relacionarse con cualquier persona o entidad que inste a violar los derechos humanos.

La responsabilidad básica de las organizaciones no estatales es el respeto a los derechos humanos. Sin embargo, una organización podría encontrarse con expectativas de partes interesadas que vayan más allá del respeto o que podrían querer contribuir al cumplimiento de los derechos humanos. Las organizaciones deberían considerar la posibilidad de proporcionar educación en derechos humanos para promover la toma de conciencia sobre los mismos entre los titulares de los derechos y aquellos con el potencial de impactar sobre ellos (Norma ISO 26.000, p. 30).

- **Medio ambiente**

Las decisiones y actividades de las organizaciones invariablemente generan un impacto en el medio ambiente, con independencia de donde se ubiquen. Estos impactos podrían estar asociados al uso que la organización realiza de los recursos, la localización de las actividades de la organización, la generación de contaminación y residuos y los impactos de las actividades de la organización sobre los hábitats naturales.

La responsabilidad ambiental es una condición previa a la supervivencia y a la prosperidad de los seres humanos. Por ello, es un aspecto importante de la responsabilidad social. Los temas ambientales están estrechamente relacionados con otras materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social. La educación ambiental y la creación de la capacidad son fundamentales para promover el desarrollo de sociedades y estilos de vida sostenibles (Norma ISO 26.000, p. 41).

Tabla 7. Distribución de frecuencias absoluta y porcentual de manejo del impacto ambiental y de los derechos humanos con respecto al medio ambiente en la empresa GCS, C.A.

Afirmaciones Escala	La empresa, identifica los aspectos e impactos de sus decisiones y actividades en el entorno que la rodea		La empresa, identifica las fuentes de contaminación y residuos relacionados con sus actividades		La empresa, reemplaza los recursos con fuentes alternativas sostenibles, renovables y de bajo impacto	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%
TDA	2	16,67%	3	25,00%	1	8,33%
DA	5	41,67%	6	50,00%	3	25,00%
N	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
ED	5	41,67%	1	8,33%	5	41,67%
TED	0	0,00%	2	16,67%	3	25,00%
Total	12	100,00%	12	100,00%	12	100,00%

Fuente: Autor (2021)

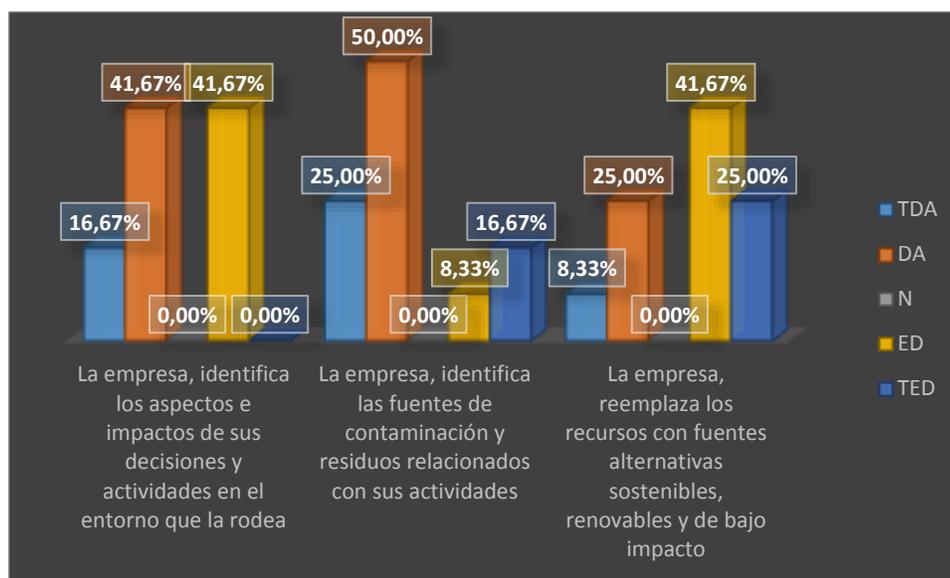


Gráfico 7. Distribución de frecuencias absoluta y porcentual de manejo del impacto ambiental y de los derechos humanos con respecto al medio ambiente en la empresa GCS, C.A.

Fuente: Autor (2021)

Para la afirmación: La empresa, identifica los aspectos e impactos de sus decisiones y actividades en el entorno que la rodea, de los 12 empleados que conforman la empresa GCS, C.A. 41,67% afirmo estar DA y ED, mientras que 16,67 asevero estar TDA; esto evidencia que la empresa reconoce el impacto de las decisiones que formula con relación al ambiente donde se encuentra.

Respecto a la afirmación: La empresa, identifica las fuentes de contaminación y residuos relacionados con sus actividades 50,00% expreso estar DA, 25,00% confirmo estar TDA, 16,67% ratifico estar TED y 8,33% corroboro estar ED; se observa que la empresa se percata de la contaminación generada en relación a sus actividades.

En relación a la afirmación: La empresa, reemplaza los recursos con fuentes alternativas sostenibles, renovables y de bajo impacto 41,67% expreso estar ED, 25% ratifico TED y DA y 8,33% confirmo estar TDA; de lo anterior se evidencia que la empresa no indaga sobre otras posibles alternativas para reemplazar los recursos que utiliza con el fin de producir un menor impacto ambiental.

Se aprecia en los resultados de la primera y segunda afirmación que la tendencia resulta en mayoría favorable, o hacia el polo positivo según la escala Likert, lo que muestra que la empresa identifica el medio ambiente que la rodea e identifica cuales son las fuentes de contaminación en función de las actividades que esta realiza. Se aprecia en los resultados de la tercera afirmación que la tendencia resulta en mayoría desfavorable, o hacia el polo negativo según la escala Likert, afirmando que la empresa no reemplaza en la medida que sea posible los recursos que esta utiliza para la realización de sus actividades por unos con un menor impacto en el medio ambiente.

Además de cumplir con las leyes y regulaciones, una organización debería asumir responsabilidades por los impactos ambientales provocados por sus actividades en áreas rurales o urbanas y en el medio ambiente en general. En reconocimiento de los límites ecológicos, debería actuar para mejorar su propio desempeño, así como el desempeño de otros dentro de su esfera de influencia (Norma ISO 26.000, p. 42).

4.2 DETERMINACION DEL DESEMPEÑO FINANCIERO EN LA EMPRESA GRUPO CAMPBELL SOUQUETT, C.A., PUNTA DE MATA, MONAGAS

4.2.1 Rentabilidad

La rentabilidad es la capacidad que tiene algo para generar suficiente utilidad o ganancia; sin embargo, una definición más precisa de la rentabilidad es la de un índice que mide la relación que existe entre la utilidad o ganancia obtenida o que se va a obtener, y la inversión realizada o que se va a realizar para poder obtenerla. Conocer la rentabilidad de una inversión nos permite saber qué porcentaje del dinero o capital invertido se ha ganado o recuperado y, por tanto, qué tan bueno ha sido el desempeño de la inversión; o, en el caso de una inversión que aún no se ha realizado, saber qué porcentaje del dinero o capital que se va a invertir se va a ganar o recuperar y, por tanto, qué tan atractiva es.

Existen diversas definiciones y opiniones relacionadas con el término rentabilidad, por ejemplo, Gitman (1997) sostiene que, rentabilidad es la relación entre ingresos y costos generados por el uso de los activos de la empresa en actividades productivas (p. 77). La rentabilidad de una empresa puede ser evaluada en referencia a las ventas, a los activos, al capital o al valor accionario. Por otra parte, Aguirre et al. (1997) consideran la rentabilidad, como un objetivo económico a corto

plazo que las empresas deben alcanzar, relacionado con la obtención de un beneficio necesario para el buen desarrollo de la empresa (p. 320).

En términos más concisos, la rentabilidad es uno de los objetivos que se traza toda empresa para conocer el rendimiento de lo invertido al realizar una serie de actividades en un determinado período de tiempo. Se puede definir además, como el resultado de las decisiones que toma la administración de una empresa.

4.2.1.1 Rentabilidad de las ventas

Es una medida de la rentabilidad neta sobre las ventas, donde se consideran los gastos operacionales, financieros, tributarios y laborales de la empresa. Indica cuántas unidades gana la empresa por cada bolívar vendido de mercadería. Determina el monto de la ganancia, disponible para afrontar gastos administrativos y ventas de la organización. A continuación se muestran los resultados brindado por la organización en estudio:

Tabla 8. Distribución de frecuencias porcentual de rentabilidad de las ventas en la empresa GCS, C.A.

Rentabilidad	Año 2020				Año 2021			
	Trimestre				Trimestre			
Indicador	I-2020	II-2020	III-2020	IV-2020	I-2021	II-2021	III-2021	IV-2021
Rentabilidad de las ventas	24,35%	18,52%	19,69%	27,43%	35,22%	0,00%	0,00%	0,00%

Fuente: Autor (2021)

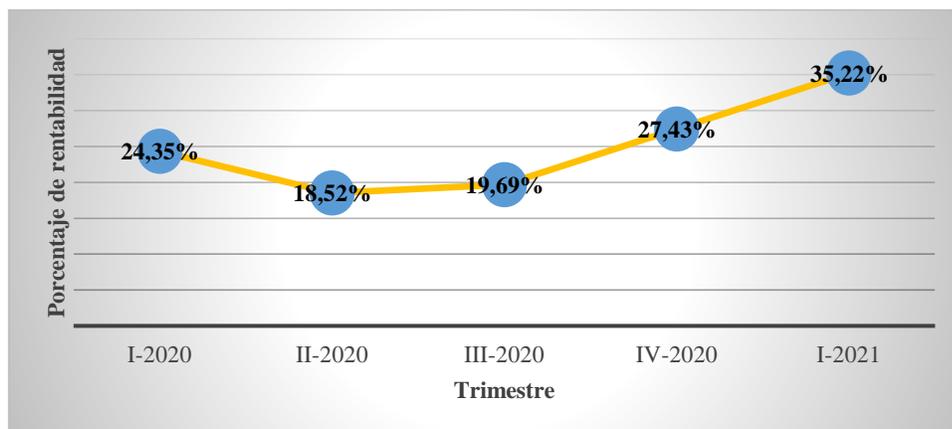


Grafico 8. Distribución de frecuencias porcentual de rentabilidad de las ventas en la empresa GCS, C.A.

Fuente: Autor (2021)

Por cada bolívar de ventas netas, la empresa GCS, C.A obtuvo una ganancia bruta del 24,35% para el trimestre I-2020 debido a su bajo costo de los servicios, este resultado es superior que el trimestre II-2020 donde obtuvo una rentabilidad del 18,52% lo cual representa una disminución del 5,83%, cabe destacar que en este segundo trimestre Venezuela empieza a verse afectada por la pandemia mundial Covid-19 lo cual asesta un fuerte golpe no solo en nuestra economía, sino a nivel mundial. A pesar de todo esto se registró un ligero aumento de 1,17% teniendo así una rentabilidad del 19,69% para el trimestre III-2020 donde la empresa empieza a laborar de manera entresemana como medida dictada por el Ejecutivo Nacional para evitar la propagación del Covid-19.

Pese a lo anteriormente planteado para el trimestre IV-2020 la empresa registró una rentabilidad en las ventas de 27,43% lo cual significó un aumento significativo y el más sublime del año 2020 siendo este de 7,74%. Por último se inicia el trimestre I-2021 con una rentabilidad sobre las ventas de 35,22%, siendo esta la más elevada en comparación al periodo en estudio, lo que significó una mayor demanda de los servicios prestados por la empresa.

En líneas generales el comportamiento de la rentabilidad sobre las ventas del período analizado enero 2020 a marzo 2021 es creciente. Esto se debe al incremento del número de proyectos que la empresa GCS, C.A. ha negociado y ha obtenido, así como también la participación de varias invitaciones a licitaciones públicas y la obtención de las mismas en los últimos trimestres.

4.2.1.2 Rentabilidad de los activos

La rentabilidad sobre los activos o ROA por sus siglas en inglés, es un indicador de cómo las empresas manejan los activos existentes mientras generan ganancias. Si la rentabilidad sobre activos es baja, la gerencia quizás sea deficiente mientras que si es alta demuestra que la empresa está funcionando eficientemente. Mediante el cálculo de ROA, la empresa podrá ver el retorno o rendimiento en cualquier inversión y si la gerencia está generando suficiente retorno de los activos disponibles. Los resultados de este indicador para la empresa en estudio del periodo en cuestión, se presentan en la siguiente tabla y gráfico:

Tabla 9. Distribución de frecuencias porcentual de rentabilidad de los activos en la empresa GCS, C.A.

Rentabilidad	Año 2020				Año 2021			
	Trimestre				Trimestre			
Indicador	I-2020	II-2020	III-2020	IV-2020	I-2021	II-2021	III-2021	IV-2021
Rentabilidad de los activos	28,01%	29,72%	64,08%	68,48%	25,09%	0,00%	0,00%	0,00%

Fuente: Autor (2021)

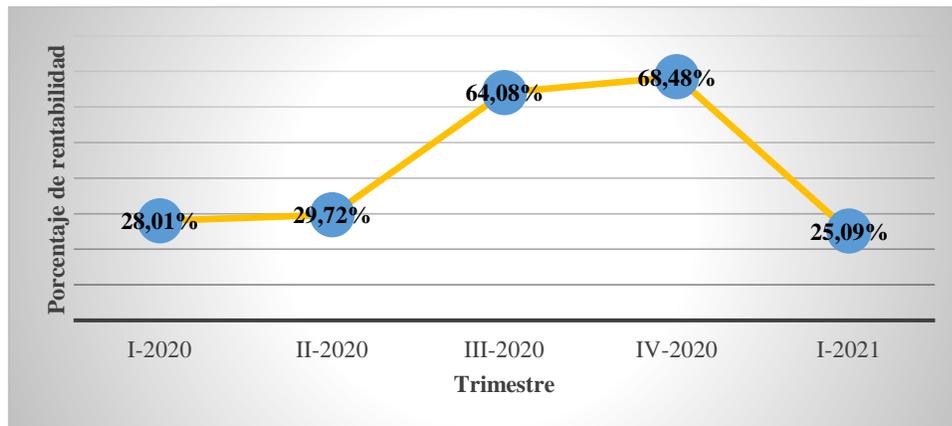


Grafico 9. Distribución de frecuencias porcentual de rentabilidad de los activos en la empresa GCS, C.A.

Fuente: Autor (2021)

La empresa durante el trimestre I-2020 obtuvo un 28,01% de utilidad neta sobre el activo, lo cual representa que la empresa ha obtenido por cada bolívar invertido en los activos un rendimiento de 28,01%. Para el trimestre II-2020 obtuvo un ligero aumento de 1,71% posicionándose en 29,72%. En el trimestre III-2020 consiguió un rendimiento del 64,08% y para el trimestre IV-2020 siendo este el ultimo de ese ejercicio económico alcanzo un rendimiento del 68,48% concluyendo el trimestre con el rendimiento sobre los activos más elevado. Por último, se inicia en el trimestre I-2021 con un descenso de este indicador posicionándose en 25,09%, siendo el más bajo para el periodo en estudio. Mostrando con este indicador que la capacidad del activo en la empresa es considerablemente alta para generar utilidad independientemente de la fuente de financiamiento. De lo anterior, se deduce que, la empresa estuvo empleando eficientemente sus recursos y estuvo obteniendo mayores retornos por cada unidad de activos que posee.

4.2.1.3 Rentabilidad del capital

Mide la eficiencia de la administración para generar rendimientos a partir de los aportes de los socios. En términos sencillos este ratio implica el rendimiento obtenido a favor de los accionistas. Un ratio alto significa que los accionistas están consiguiendo mayores beneficios por cada unidad monetaria invertida. Si el resultado fuese negativo esto implicaría que la rentabilidad de los socios es baja. Los resultados que se obtuvieron de la empresa sujeta a esta investigación son plasmados en la siguiente tabla y gráfico:

Tabla 10. Distribución de frecuencias porcentual de rentabilidad del capital en la empresa GCS, C.A.

Rentabilidad	Año 2020				Año 2021			
	Trimestre				Trimestre			
Indicador	I-2020	II-2020	III-2020	IV-2020	I-2021	II-2021	III-2021	IV-2021
Rentabilidad sobre el capital	18,91%	20,06%	43,26%	46,23%	39,22%	0,00%	0,00%	0,00%

Fuente: Autor (2021)

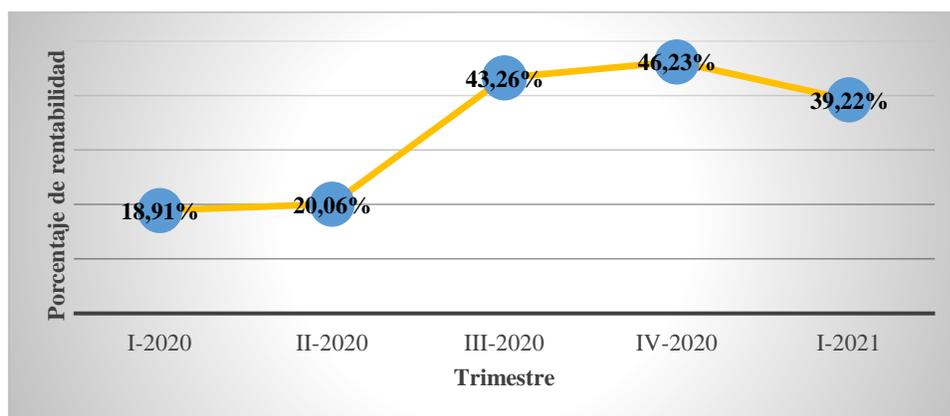


Gráfico 10. Distribución de frecuencias porcentual de rentabilidad de los activos en la empresa GCS, C.A.

Fuente: Autor (2021)

La rentabilidad sobre el capital en el trimestre I-2020 se inició con 18,91%. Para el trimestre II-2020 obtuvo un ligero aumento llegando a 20,06%. En el trimestre

III-2020 se registró un alza de este índice obteniendo un 43,26%. Para cerrar el trimestre IV-2020 este indicador alcanzo un 46,23% siendo este el más alto del periodo en estudio. Por ultimo en el trimestre I-2021 esta rentabilidad tuvo un descenso dirimiendo a 39,22%. De lo anteriormente expuesto se concluye que la empresa ha obtenido a lo largo del periodo en estudio un rendimiento sobre su capital apreciable, la capacidad de la empresa para generar utilidades, a través de los recursos que emplea es importante.

4.2.1.4 Rentabilidad del margen bruto

El índice de margen bruto compara el margen bruto con las ventas netas. Se usa el índice de margen bruto para determinar cuánto más alto es el precio de un producto en comparación con su coste inicial. Se puede usar la relación de margen bruto para ver cuántos beneficios quedan después de restar el coste de adquisición o de fabricación de los bienes vendidos. A continuación se muestran los resultados brindado por la organización en estudio:

Tabla 11. Distribución de frecuencias porcentual de rentabilidad del margen bruto en la empresa GCS, C.A.

Rentabilidad	Año 2020				Año 2021			
	Trimestre				Trimestre			
Indicador	I-2020	II-2020	III-2020	IV-2020	I-2021	II-2021	III-2021	IV-2021
Rentabilidad del margen bruto	36,89%	28,06%	29,84%	41,56%	43,89%	0,00%	0,00%	0,00%

Fuente: Autor (2021)

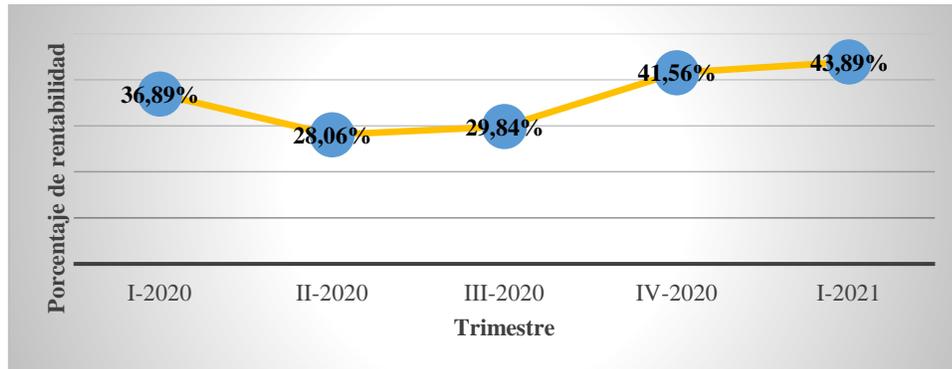


Grafico 11. Distribución de frecuencias porcentual de rentabilidad del margen bruto en la empresa GCS, C.A.

Fuente: Autor (2021)

La rentabilidad sobre el capital en el trimestre I-2020 se inició con 36,89%. En el Trimestre II-2020 tuvo un descenso llegando a 28,06% pero para el trimestre III-2020 tuvo un ligero aumento posicionándose en 29,84%. Para el último trimestre IV-2020 aumento drásticamente alcanzado un 41,56% y para el trimestre I-2021 aumento ligeramente hasta llegar a 43,89%, siendo este el mayor porcentaje en el periodo de estudio. En este sentido la empresa por cada bolívar de ventas genero altos porcentajes de utilidad bruta, lo que le permita a la empresa ser altamente rentable y mantenerse en el tiempo.

4.2.2 Rendimiento financiero

El rendimiento financiero se define como la recompensa para el agente económico que efectúa una inversión. Según la naturaleza de la inversión, el rendimiento puede ser cualquiera de los siguientes tipos o una combinación de ellos: tasas de interés, dividendos o ganancia de capital (Ochoa 2005, p. 78). Postulan Van Horne y Wachowicz (2005) que, consiste en la comparación entre los resultados financieros alcanzados y los medios utilizados para obtenerlos, con el fin de permitir la elección entre alternativas o juzgar la eficiencia de las acciones realizadas, según el análisis sea realizado a priori o a posteriori.

El rendimiento financiero, por lo tanto, es la ganancia que permite obtener una cierta operación. Se trata de un cálculo que se realiza tomando la inversión realizada y la utilidad generada luego de un cierto periodo. En otras palabras, el rendimiento financiero relaciona el lucro conseguido con los recursos empleados.

4.2.2.1 Rendimiento sobre el capital (ROE)

Este ratio mide el rendimiento que obtienen los accionistas de los fondos invertidos en la sociedad; es decir, el ROE trata de medir la capacidad que tiene la empresa de remunerar a sus accionistas. La rentabilidad puede verse como una medida de cómo una compañía invierte fondos para generar ingresos. Cuanto más alto sea el ROE, mayor será la rentabilidad que una empresa puede llegar a tener en función de los recursos propios que emplea para su financiación. Los resultados de este indicador para la empresa en estudio del periodo en cuestión, se presentan en la siguiente tabla y gráfico:

Tabla 12. Distribución de frecuencias porcentual del rendimiento sobre el capital en la empresa GCS, C.A.

Rendimiento	Año 2020				Año 2021			
	Trimestre				Trimestre			
Indicador	I-2020	II-2020	III-2020	IV-2020	I-2021	II-2021	III-2021	IV-2021
Rendimiento sobre el capital	0,28	0,28	0,28	0,28	0,28	0,00	0,00	0,00

Fuente: Autor (2021)

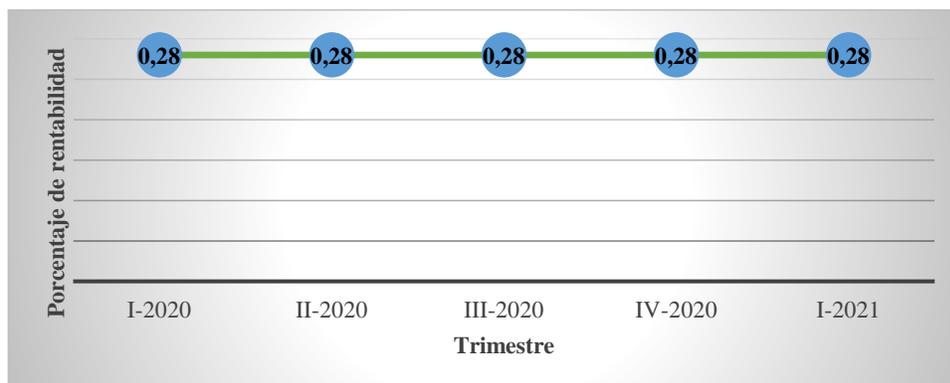


Gráfico 12. Distribución de frecuencias porcentual del rendimiento sobre el capital en la empresa GCS, C.A.

Fuente: Autor (2021)

La capacidad de la empresa GCS, C.A. para generar utilidades a favor de sus accionistas a lo largo del periodo en estudio fue de 28%. El objetivo primordial de toda empresa es mejorar la rentabilidad de los accionistas, por lo que el aumento o sostenimiento en el tiempo en este índice muestra eficiencia en la gestión administrativa y financiera.

4.2.2.2 Rendimiento sobre los activos (ROA)

El rendimiento sobre activos (RSA o ROA por sus siglas en inglés), también conocido como rendimiento sobre la inversión (RS, o ROI por sus siglas en inglés), mide la efectividad total de la administración en la generación de utilidades con sus activos disponibles. Cuanto más alto sea el rendimiento de los activos, mejor. A continuación se muestran los resultados brindado por la organización en estudio:

Tabla 13. Distribución de frecuencias porcentual del rendimiento sobre los activos en la empresa GCS, C.A.

Rendimiento	Año 2020				Año 2021			
	Trimestre				Trimestre			
Indicador	I-2020	II-2020	III-2020	IV-2020	I-2021	II-2021	III-2021	IV-2021
Rendimiento sobre los activos	0,70	0,70	0,78	0,77	0,77	0,00	0,00	0,00

Fuente: Autor (2021)

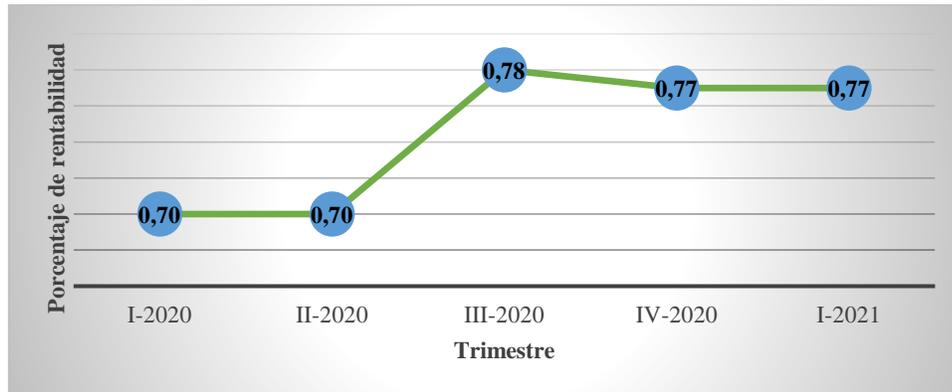


Gráfico 13. Distribución de frecuencias porcentual del rendimiento sobre los activos en la empresa GCS, C.A.

Fuente: Autor (2021)

Este índice nos muestra que por cada bolívar invertido en el activo genero 0,70, 0,70, 0,78, 0,77 y 0,77 de ventas respectivamente. Esto significa que GCS, C.A. utiliza un 70%, 70%, 75%, 77% y 77% de su capacidad instalada para generar ventas respectivamente, lo cual nos muestra que a la empresa está utilizando cada vez más su capacidad instalada mientras transcurren los trimestres.

4.2.2.3 Rendimiento sobre las ventas

Es más conocido como ROI, y tras el ROE es uno de los más usados. Indica la rentabilidad que obtiene una empresa por la venta de sus productos descontando lo que le cuesta producirlos. Pero sin tener en cuenta los intereses de financiación, los impuestos ni la amortización. Los resultados de este indicador para la empresa en estudio del periodo en cuestión, se presentan en la siguiente tabla y gráfico:

Tabla 14. Distribución de frecuencias porcentual del rendimiento sobre las ventas en la empresa GCS, C.A.

Rendimiento	Año 2020				Año 2021			
	Trimestre				Trimestre			
Indicador	I-2020	II-2020	III-2020	IV-2020	I-2021	II-2021	III-2021	IV-2021
Rendimiento sobre las ventas	0,24	0,18	0,19	0,27	0,35	0,00	0,00	0,00

Fuente: Autor (2021)

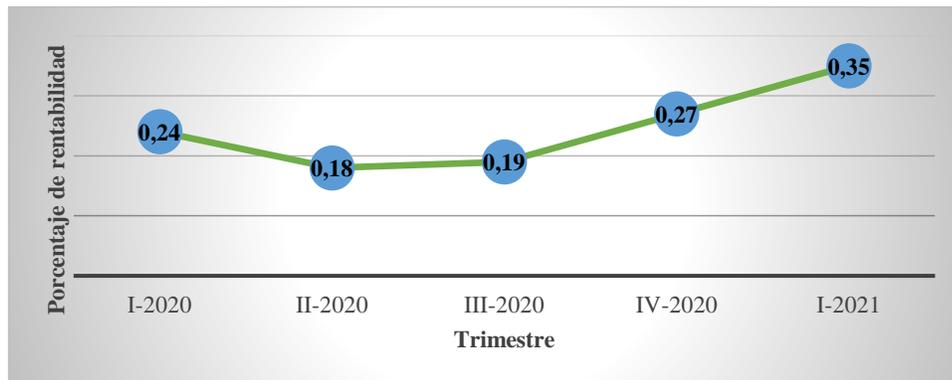


Grafico 14. Distribución de frecuencias porcentual del rendimiento sobre las ventas en la empresa GCS, C.A.

Fuente: Autor (2021)

Después de cubrir todos los gastos de operación, intereses e impuestos, a la empresa GCS, C.A. le queda respectivamente un margen de 24%, 18%, 19%, 27% y 35%, siendo este último trimestre el mayor del periodo en estudio. Como ya se mencionó en ese año se implementó una política agresiva para la captación y negociación de nuevos proyectos lo que incrementó en forma considerable sus ingresos, podemos observar que el margen neto de la empresa motivo de este análisis se encuentra muy por encima del promedio pese a los daños que nuestra economía sufre producto de la pandemia Covid-19.

4.2.2.4 Sistema Dupont

El sistema Dupont de análisis financiero conjunta las razones y proporciones de actividad con las de rendimiento sobre ventas, dando como resultado la forma en que ambas interactúan para determinar el rendimiento de los activos. Este método también es conocido como rendimiento sobre activos totales y mide la eficiencia de la empresa en el aprovechamiento de los recursos involucrados en ella. Una parte del sistema desarrolla la rotación de activos, mostrando la suma de los activos circulantes, adicionados a los activos fijos, dando el total de activos de una empresa.

Este total invertido dividido por las ventas, da como resultado la rotación de la inversión total. Es equivalente a la rotación del activo total respecto de las ventas. La otra parte del sistema muestra la utilidad sobre ventas después de impuestos. Las utilidades netas divididas entre las ventas, es el margen de utilidad sobre las ventas. Cuando la rotación de los activos se multiplica por el rendimiento de las ventas, da como resultado el rendimiento sobre la inversión (ROI). Los resultados que se obtuvieron de la empresa sujeta a esta investigación son plasmados en la siguiente tabla y gráfico:

Tabla 15. Distribución de frecuencias porcentual del sistema DuPont en la empresa GCS, C.A.

Rendimiento	Año 2020				Año 2021			
	Trimestre				Trimestre			
Indicador	I-2020	II-2020	III-2020	IV-2020	I-2021	II-2021	III-2021	IV-2021
Sistema Dupont	4,70%	3,53%	4,15%	5,82%	7,55%	0,00	0,00	0,00

Fuente: Autor (2021)

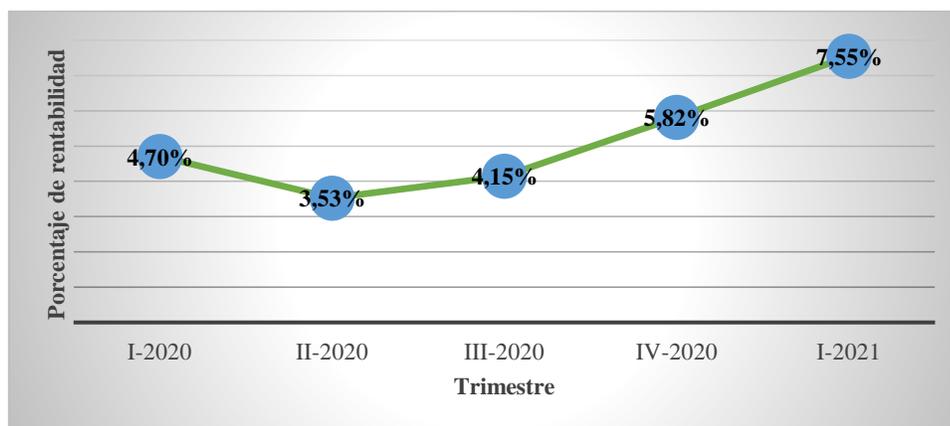


Gráfico 15. . Distribución de frecuencias porcentual del sistema DuPont en la empresa GCS, C.A.

Fuente: Autor (2021)

Con base en la información financiera trabajada, el índice Dupont presenta un rendimiento del 4,70%, 3,53%, 4,15%, 5,82%, 7,55%, de donde se puede ver que el

beneficio más importante fue debido a la eficiencia en la operación de activos, tal como se puede ver en el cálculo independiente del segundo factor de la fórmula. Esto se debe principalmente en el rubro de propiedad, planta y equipos, esto a causa de la compra de maquinaria debido el aumento en la incursión de nuevos proyectos.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Considerando los objetivos de la investigación y de acuerdo a las reflexiones y análisis con base en el diagnóstico, se presenta las conclusiones que orientaran el diseño de alternativas para el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial fundamentadas en el desempeño financiero en la empresa GCS, C.A., según los hallazgos en función de las variables, dimensiones e indicadores.

5.1 CONCLUSIONES

Respecto al nivel de cumplimiento de la responsabilidad social empresarial:

- Las encuestas efectuadas demuestran que existe un gran desconocimiento sobre el tema de la responsabilidad social empresarial, muchas de las personas la relacionan como una estrategia de publicidad y mas no como un compromiso con la sociedad, tomándolo como algo del momento, lo que hoy en día se pretende alcanzar un desarrollo sostenible en el tiempo, actuando de manera que ayude al medio ambiente y social.
- Se evidenció que no existe un compromiso establecido entre la empresa y la comunidad de la cual forma parte. Hay que destacar en este caso que el investigador se tomó la libertad de informarles a estas personas como podrían ayudar a través de la RSE a la comunidad, es decir con programas de ayuda en salud, recreación o deportes.
- La empresa objeto de estudio no se involucra en programas de educación, cultura y deportes dirigidos a la comunidad, esto ha quedado demostrado a través de los análisis previos, por lo que el autor del estudio se dio a la tarea de informar a dichas empresas la magnitud y alcance de la responsabilidad social

empresarial, la cual puede servir de apoyo al desarrollo de la comunidad a través de diferentes programas.

- La responsabilidad social empresarial es parte de la construcción de una cultura, identidad e imagen corporativa por lo que se constituye en una variable fundamental en el desarrollo de las empresas y apunala la reputación y confianza de las organizaciones para favorecer sus objetivos de negocio.

Respecto al desempeño financiero:

- La estructura financiera de la empresa GCS, C.A. en los periodos ene-2020 y mar-2021, los cuales fueron objeto de análisis muestran una estabilidad, solvencia y rentabilidad formidable que le permite desempeñar sus actividades con total normalidad, evidenciándose que durante los periodos de análisis la empresa si obtuvo utilidad a pesar de la pandemia mundial causada por el Covid-19.
- Al aplicar el análisis de la rentabilidad financiera de la empresa GCS, C.A. mediante el sistema Dupont para el periodo en estudio se evidencio que el indicador con mayor ponderacion fue la rentabilidad sobre los activos, lo que deja en evidencia que la empresa utiliza de manera eficiente sus recursos para generar rentabilidad.
- Actualmente cuenta con una gestión financiera adecuada lo cual le ha permitido incrementar su rentabilidad y por ende ha crecido como institución por lo que también existen estrategias adecuadas en lo que la institución pueda respaldarse.
- Las decisiones financieras tomadas por la gerencia han permitido administrar adecuadamente el capital de trabajo de la empresa GCS, C.A. por lo que ha influido en la rentabilidad de manera favorable, buscando que periodo a periodo se maximice la misma.

5.2 RECOMENDACIONES

Luego de haber llevado a cabo la investigación y de acuerdo con los resultados de la misma, se sugieren las siguientes recomendaciones:

- Finalizada la investigación, por la falta de conocimiento dentro de la empresa, se recomienda para una buena aplicación, GCS, C.A. tendrá que tener una capacitación sobre la responsabilidad social empresarial, planificación estratégica y programas sociales, de tal manera la misma podrá estar segura del tema para realizar paso a paso las actividades sociales y para ponerlas en práctica la contribución a la sociedad.
- Teniendo claro que el aplicar la responsabilidad social empresarial no es un gasto, sino más bien una inversión a mediano y largo plazo, se deberán establecer alternativas para su implementación, enfocada a la generación y distribución de un valor agregado entre colaboradores y empleador, no solo considerando las exigencias del mercado, sino también la equidad y la justicia. Esperando que la empresa genere utilidades y se mantenga viva y sustentable.
- Se recomienda a GCS, C.A. la implementación de la responsabilidad social empresarial, ya que con esto se vuelve una empresa más atractiva para los clientes, empleado se invierten, lo que a su vez se convierte en una estrategia competitiva, generando mayores ganancias, pudiendo captar, medir, valorar y representar el comportamiento social de la empresa.
- Elaborar programas de responsabilidad social empresarial, sobre las sugerencias de los grupos de interés, estableciendo las acciones que se van a poner en marcha durante el año y los objetivos que se pretenden alcanzar, demostrando un liderazgo positivo en el tema, siendo una realidad el hacer de la responsabilidad social una acción de ganancias para la misma empresa.

- Considerar la importancia y la contribución del análisis financiero como herramienta útil y complementaria que proporciona información relevante para mejorar la toma de decisiones gerenciales.
- Se sugiere implementar nuevas políticas internas y mejorar las existentes de tal manera que se maximice la rentabilidad para obtener mayores y mejores beneficios y se logre una mayor consolidación de la empresa.
- Las decisiones tomadas por la gerencia deben estar en función a la implementación de las nuevas y mejoras políticas internas que permitan administrar el capital de trabajo generando así maximizar la rentabilidad.
- Optimizar el uso de recursos con los que cuenta la empresa, sean estos el talento humano y los activos materiales de la misma, buscando elevar el nivel de ventas, sin tener que necesariamente incrementar los costos de los servicios.

CAPITULO VI

PROPUESTA

El siguiente capítulo se encuentra conformado por la fundamentación de la propuesta, justificación, objetivos, estructura y factibilidad de la misma.

6.1 TITULO

**ALTERNATIVAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
FUNDAMENTADAS EN EL DESEMPEÑO FINANCIERO DE LA EMPRESA
GRUPO CAMPBELL SOUQUETT, C.A. EN PUNTA DE MATA-MONAGAS,
VENEZUELA**

6.2 PRESENTACION

La RSE se está convirtiendo en uno de los mayores retos que deben enfrentar los sectores privados, públicos y la sociedad civil. Por tal razón, ante el incremento de las privatizaciones a nivel mundial, y la reducción de la participación gubernamental como única instancia para asegurar el bienestar social, las empresas se enfrentan a un mayor nivel de impacto de responsabilidad social. En tal sentido, el propósito de la propuesta es el de presentar una serie de alternativas de RSE fundamentadas en el desempeño financiero de la empresa GCS, C.A. El diseño de las alternativas RSE están fundamentadas en los resultados obtenidos del diagnóstico realizado, así como en los hallazgos teóricos inferidos por el investigador. Además fueron elaboradas siguiendo las técnicas y procedimientos establecidos por los diferentes autores expertos en la materia.

6.3 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

6.3.1 Objetivo general

Establecer alternativas para el cumplimiento de la RSE orientadas a las comunidades de carácter ambiental y socioeconómico de acuerdo al desempeño financiero de la empresa GCS, C.A.

6.3.2 Objetivos específicos

- Efectuar alternativas de responsabilidad empresarial de acción social y ambiental dirigidas a las comunidades aledañas.
- Ejecutar un análisis de factibilidad económica basado en el desempeño financiero para la implementación de las alternativas de responsabilidad empresarial.

6.4 ALTERNATIVAS

Las alternativas fueron estructuradas de acuerdo al diagnóstico obtenido de la situación actual de la empresa GCS, C.A., ubicada en el Estado Monagas, los resultados permitieron establecer los requerimientos y necesidades de la misma, así como el nivel de desempeño de la organización. Por otra parte, se ofrecen, en cada uno de los objetivos, posibles alternativas a ser adoptadas por la empresa, todo ello con el fin de lograr el cumplimiento del objetivo general planteado en la propuesta. Para esto fue diseñada una matriz de selección múltiple que considero las variables de factibilidad, impacto, costo y tiempo en función de medir el grado de conveniencia y esfuerzo monetario para cada una de las alternativas planteadas, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 16. Matriz de selección múltiple de alternativas sociales

Alternativas		Criterios de selección				Total
		Factibilidad 30%	Impacto 35%	Costo 25%	Tiempo 10%	
1	Trabajo voluntario	4	4	4	4	4,00
		1,2	1,4	1	0,4	
2	Donación de servicios	4	3	3	4	3,40
		1,2	1,05	0,75	0,4	
3	Convenio con instituciones educativas	4	4	4	4	4,00
		1,2	1,4	1	0,4	
4	Inversión en la comunidad	4	4	3	5	3,85
		1,2	1,4	0,75	0,5	

Fuente: Autor (2021)

6.4.1 Alternativas sociales

La relación que tiene la empresa con la sociedad en la que se encuentra inserta, es uno de los principales ejemplos de la puesta en práctica de los valores con los cuales está comprometida. El respeto a las costumbres y a la cultura, la colaboración en proyectos educativos, el apoyo a ONG's u organizaciones, la asignación de sumas de dinero a instituciones sociales y la divulgación de los principios de su emprendimiento a las personas de su entorno, son algunas de las acciones que demuestran el valor que la empresa brinda a la sociedad. La participación dinámica y respetuosa con los grupos representativos locales en la búsqueda de soluciones conjuntas a los problemas comunitarios, hará de la organización un socio de la comunidad, reconocido y considerado por todos.

- **Trabajo voluntario:** estudiar la posibilidad de que la empresa participe de un proyecto o causa que incluya a varios voluntarios y cuyo objetivo, de preferencia y se aproxime a la declaración demisión. Por ejemplo, permitir que, dentro de su horario de trabajo, empleados con formación técnica usen sus habilidades profesionales en la ejecución de trabajo voluntario, sin fines de lucro, para grupos comunitarios.

- **Donación de servicios:** contribuir directamente con organizaciones de la comunidad que puedan dar buen uso de los servicios de la que estas comunidades carecen. Por ejemplo, propinar servicios cisternas de agua, camiones de aseo urbano, etc.
- **Convenio con instituciones educativas:** muchas instituciones educativas procuran que las empresas locales ofrezcan pasantías, remuneradas o no, a sus alumnos. Intentar crear una verdadera oportunidad de aprendizaje para el pasante, tanto como para la propia empresa.
- **Inversión en la comunidad:** considerar la posibilidad de contratación de servicios ofrecidos por organizaciones comunitarias o proveedores de la zona. De esa forma, la empresa podrá ayudar en la revitalización de la parroquia. Considerar, también, el destino de impuestos que puedan ser aplicados a programas de formación laboral, educación y/o asistencia social.

Dado el nivel de factibilidad arrojado por cada una de las alternativas planteadas, se hizo necesario determinar las acciones concretas, así como, los responsables de ejecutarlas, su frecuencia de ejecución y el instrumento de control o indicador para cada una de ellas, lo cual se muestra a continuación:

Tabla 17. Acciones de alternativas sociales

Alternativa	Actividad (es)	Responsable (s)	Recurso (s)	Tiempo	Indicador (es)
Trabajo voluntario	Jornadas de asistencias técnicas orientadas a ampliar conocimientos técnicos en el área de mecánica, construcción civil, soldadura, motivación al logro, dirección de personal, liderazgo, entre otros	Director, gerentes y técnicos	Humanos, financieros y materiales	Bimensual	N° de jornadas planificadas vs N° de jornadas realizadas
	Mantenimiento de espacios públicos dirigidos al embellecimiento de áreas comunes en el sector	Obreros	Humanos, financieros y materiales	Trimestral	N° de mantenimientos planificados vs N° de mantenimientos realizados
Donación de servicios	Subvención de cisternas de agua	Director	Financieros	Mensual	N° de solicitudes recibidas vs N° de solicitudes atendidas
	Subvención de camión de aseo urbano	Director	Financieros	Mensual	N° de solicitudes recibidas vs N° de solicitudes atendidas
Convenio con instituciones educativas	Programas de formación de pasantías como aporte a la integración de nuevos profesionales en sus áreas de trabajo	Director	Humanos y financieros	Semestral	N° de pasantes planificados vs N° de pasantes recibidos
Contribución al mercado local	Apoyar la producción local a través de la adquisición de materiales para la gestión interna y externa de la empresa	Director	Financieros	Mensual	N° de compras requeridas vs N° de compras ejecutadas al sector local

Fuente: Autor (2021)

De igual manera, una empresa que desarrolla sistemas de gestión o prácticas medioambientales genera un menor impacto en el medioambiente, promoviendo su protección para las futuras generaciones. Asimismo, reduce los costos de sus procesos productivos y mejora su reputación corporativa frente a futuras inversiones. Para esto fue diseñada nuevamente una matriz de selección múltiple que considero las variables de factibilidad, impacto, costo y tiempo en función de medir el grado de conveniencia y esfuerzo monetario para cada una de las alternativas planteadas, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 18. Matriz de selección múltiple de alternativas ambientales

Alternativas		Criterios de selección				Total
		Factibilidad 30%	Impacto 35%	Costo 25%	Tiempo 10%	
1	Minimización de residuos	4	4	4	4	4,00
		1,2	1,4	1	0,4	
2	Motivar a los empleados a preservar la naturaleza	4	3	3	4	3,40
		1,2	1,05	0,75	0,4	
3	Programas de prevención de la contaminación	4	3	3	4	3,40
		1,2	1,05	0,75	0,4	
4	Reducción del consumo de papel	4	4	4	4	4,00
		1,2	1,4	1	0,4	

Fuente: Autor (2021)

6.4.2 Alternativas ambientales

Establecer compromisos y modelos ambientales para la empresa que incluyan metas formales. Tales compromisos deberán determinar las intenciones de la empresa, en lo que se refiere al medio ambiente, en el proyecto, en la producción y en la distribución de sus productos y servicios. Estructurar al negocio de manera de incluir, desde las instalaciones hasta el diseño de los procesos, el uso racional y bien planeado de recursos naturales.

Comprometerse íntegramente con la legislación vigente, pero siempre que sea posible, ir más allá de lo que se establece. Hacer un balance constante del impacto ambiental que la empresa provoca en términos de uso de recursos naturales (agua, desagües, energía eléctrica), producción de residuos (basura no degradable, envases, emisión de gases por vehículos) y selección de materiales consumidos (papel, tintas, productos químicos).

- **Minimización de residuos:** Reciclar en la medida de lo posible residuo representa todo aquello que no se puede utilizar o vender, pero por lo cual se deberá pagar para librarse de ello. Transmitir ese concepto a sus empleados.

Pedir sugerencias para la reducción del residuo mediante la reutilización y el reciclaje de materiales.

- **Motivar a los empleados a preservar la naturaleza:** Crear programas con el fin de incentivar a los empleados que busquen maneras alternativas de evitar desperdicios y prácticas contaminantes. Nombrar periódicamente un "ecofriendly del mes", que demuestre el compromiso de la empresa con el medio ambiente.
- **Programas de prevención de la contaminación:** hacer una evaluación de todo el espacio físico de la empresa, instalaciones y procesos para identificar las posibilidades de reducción del uso de productos tóxicos. Informarse con proveedores sobre alternativas para la sustitución de solventes, tintas y otros productos tóxicos que la empresa pueda estar utilizando.
- **Reducción del consumo de papel:** Establecer en la empresa el uso de los dos lados del papel para fotocopias. El reverso del papel impreso puede ser empleado para apuntes de documentos. Usar el e-mail, en vez de imprimir copias. Utilizar formularios viejos, que no tengan más uso, para memorándum internos y/o circulares. Los mensajes dirigidos a todos los empleados pueden ser colocados en lugares centrales de la empresa, en vez de ser distribuidos a todos. Introduzca la práctica de guardar documentos, siempre que sea posible, en sustitución del papel.

Dado el nivel de factibilidad arrojado por cada una de las alternativas planteadas, se hizo necesario determinar las acciones concretas, así como, los responsables de ejecutarlas, su frecuencia de ejecución y el instrumento de control o indicador para cada una de ellas, lo cual se muestra a continuación:

Tabla 19. Acciones de alternativas ambientales

Alternativa	Actividad (es)	Responsable (s)	Recurso (s)	Tiempo	Indicador (es)
Minimización de residuos	Crear puntos de reciclaje dentro de la organización con el fin de disminuir el consumo de materiales de alto impacto ambiental	Director, gerentes, técnicos y obreros	Humanos, financieros y materiales	Diario	N° de puntos de reciclaje programados vs N° de puntos de reciclaje instalados
Motivar a los empleados a preservar la naturaleza	Selección y premiación del "ecofriendly" del mes	Director	Humanos y financieros	Mensual	N° de empleados de la organización vs Empleado "ecofriendly"
Programas de prevención de la contaminación	Crear políticas de prevención de la contaminación ambiental	Director y gerentes	Humanos	Anual	N° de programas planificados vs N° de programas ejecutados
Reducción del consumo de papel	Fomentar la reducción del consumo de papel	Director y gerentes	Humanos	Diario	Históricos de compras papel mensual vs N° de Resmas Consumidas

Fuente: Autor (2021)

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguirre, A. et al. (1991). **Administración de Empresas**. Edinford, Málaga.
- Aguirre, J.; Prieto, M. & Escamilla, J. (1997). **Contabilidad de costos, gestión y control presupuestario, control de gestión, la función del controller**. Tomo II. Cultural de Ediciones, S.A. España.
- Altman, E. (1968). **Financial ratios, discriminant analysis and the prediction of corporate bankruptcy**. The Journal of Finance, pp. 589–609.
- Arcia, D. (2018). **La Planificación y Control Financiero para la toma de Decisiones en las Empresas Manufactureras**. Trabajo de Grado de Maestría. Universidad de Carabobo.
- Arias, F. (2012). **El proyecto de investigación**. (5ª Edición). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme, C.A.
- Baena, D. (2010). **Administración financiera**. Madrid: ESIC.
- Balestrini, M. (2013). **Como se elabora el proyecto de investigación**. BL Consultores Asociados. Servicio Editorial. Caracas, Venezuela.
- Brealey, R., Myers, S., y Allen, F. (2006). **Principios de Finanzas Corporativas**. Madrid. McGraw-Hill.
- Bueno, E. et al. (1989). **Economía de la Empresa. Análisis de las decisiones empresariales**. Editorial Pirámide, Madrid.
- Business for Social Responsibility. (1992). Disponible: <http://www.peru2021.org/conceptos-rse/46-iqus-business-for-social-responsibility-bsr.html>
- Cárcaba, A. (2001). **El uso de Indicadores Financieros en el análisis de la información contable pública. Una aplicación de los ayuntamientos asturianos**. Universidad de Oviedo.

- Carroll, A. (1979). **A Three-dimensional Conceptual Model of Corporate Performance.** Disponible:
<http://www.iniciativajovem.org.br/pub/biblioteca/A%20three%20Dimensional%20Conceptual%20Model%20of%20Corporate%20Performance.pdf>
- Carroll, A. (1999). **Responsabilidad social empresarial: evolución de un constructo definitorio.** *Negocios y sociedad*, pp. 268-295.
- Castillo, C. (1986). **La Responsabilidad Social de la empresa y los consumidores.** Encuentro Nacional de Organizaciones de Consumidores. Consejo Consultivo de los Consumidores. Disponible: <http://www.mecon.gov.ar/secdef/basehome/comision7.pdf>
- Chávez, N. (2007). **Introducción a la investigación educativa.** Tercera edición. Maracaibo: La Columna, Venezuela.
- Comisión de las Comunidades Europeas. (2001). **Libro Verde: fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas.** Bruselas, Bélgica, pp. 07.
 Disponible: http://www.europa.eu.int/comm/employment_social/socdial/csr/greenpaper_es.pdf
- Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera. (2010). **Normas de información financiera.** México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Disponible:
https://www.academia.edu/25145495/CINIF_normas_de_informacion_financiera
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela* N° 36.860 (Extraordinaria). Diciembre 30, 1999.
- Diez de Castro, E. (1982). **La contribución de la empresa a los objetivos de la comunidad.** *Temas actuales de gestión de empresas.* Ediciones Publicaciones del C.U.R., Sevilla.
- Downes, J. y Elliot, J. (2002). **Diccionario de finanzas.** México: CECSA.

- El Pequeño Larousse. (2001). **Rendimiento**. Diccionario ilustrado. Larousse editorial. Cartoné editorial.
- Estupiñán, R. (2006). **Administración de Riesgos E.R.M y la auditoria interna**. EcoeEdiciones. Nueva York.
- Fama, E. y French, K. (1995). **Size and Book to Market Factors in Earnings and Returns**. The Journal of The American Finance Association.
- Fernández, M. (2016). **Responsabilidad Social Corporativa Estratégica de los Recursos Humanos Basada en Alto Compromiso y Resultados Organizativos: Un Modelo Integrador. Una Aplicación a las Empresas en España**. Trabajo de Grado de Doctorado. Universidad Complutense De Madrid.
- Fernández, M. et al. (2005). **La Responsabilidad Social Corporativa: relaciones entre la performance social, financiera y bursátil de la empresa**. Documento de trabajo N° 23, Universitat Jaume I, Castellón.
- Fontaines, T. (2012). **Metodología de la investigación**. Júpiter Editores. Caracas, Venezuela.
- Foro de la Empresa y la Responsabilidad Social en las Américas. (s/f). Disponible: http://www.iarse.org/new_site/downloads/59069_Algunas%20Definiciones%20de%20RSE.pdf
- Friedman, M. (1967). **Capitalism and Freedom**. Phoenix Books, Chicago.
- Friedman, M. (1970). **The social responsibility of business is to increase its profits**. Disponible: <http://www.colorado.edu/studentgroups/libertarians/issues/friedman-soc-resp-business.html>.
- Gitman, L. (1986). **Fundamentos de administración financiera**. México: Harla.
- Gitman, L. (1997). **Fundamentos de administración financiera**. Editorial OUP Harla México, S.A. México.

- Global Reporting Initiative G3. (2008). **Guidelines-GRI Sustainability Reporting Framework**. Disponible:
<http://www.globalreporting.org/ReportingFramework/G3Guidelines/>
- González, M. (2004). **El porqué de la responsabilidad social corporativa**. Boletín Económico de Ice N° 2813, España.
- Hernández R.; Fernández. C y Baptista, M. (2010). **Metodología de la investigación**. Cuarta Edición. McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, D. (2017). **La Responsabilidad Social Empresarial y su influencia en el éxito competitivo de las empresas agroexportadoras de uva fresca**. Trabajo de Grado de Maestría. Universidad San Ignacio de Loyola.
- Hurtado, J. (2008). **Metodología de la investigación**. Cuarta edición. Quirón Ediciones. Caracas, Venezuela.
- Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social. (s/f). Disponible:
<http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/Default.aspx>
- Javalquinto, B. (2010). **Análisis estratégico contemporáneo**. Actualizaciones para el Management y el Desarrollo Organizacional.
- Kaplan, R. y Norton, D. (1996). **Using the Balanced Scorecard as a Strategic Management System**. Harvard Business Review, pp. 569-585.
- Kerlinger, F. (2001). **Investigación del comportamiento**. México: McGraw Hill/ Interamericana.
- Ley de Ciencia, Tecnología e Innovación (2005). Publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.242. Julio 12, 2005.
- Ley de Impuesto Sobre la Renta (2015). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.210 (extraordinaria). Diciembre 30, 2015.
- Ley de Servicios Sociales (2005). Publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.270. Septiembre 12, 2005.

- Ley Orgánica de Deporte, Actividad Física y Educación Física (2011). Publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.741. Agosto 23, 2011.
- Ley Orgánica de Drogas (2010). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37.510. Septiembre 5, 2010.
- Ley Orgánica del Ambiente (2006). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37.818. Diciembre 22, 2006.
- Ley Orgánica del Trabajo, de los Trabajadores y Trabajadoras (2012). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.076 (extraordinaria). Mayo 7, 2012.
- Ley Orgánica para la Protección del Niño, Niña y Adolescente (2001). Publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.859. Abril 01, 2001.
- Ley para las Personas con Discapacidad (2007). Publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.598. Enero 5, 2007.
- López, A. (2012). **Análisis y valoración de empresas: el caso particular de una empresa auxiliar del sector de obra civil y construcción de Almería.** Almería.
- López, M. (2018). **Responsabilidad Social Empresarial y su Relación con el Desempeño Económico en las PYMES de la ciudad de Valledupar, Colombia.** Trabajo de Grado de Maestría. Universidad de Montemorelos.
- López, P; Borrás, V. y Lozares, C. (2010). **La articulación entre lo cuantitativo y lo cualitativo: de las grandes encuestas a la recogida de datos intensiva.** Revista C. Q. UESTIÓ 23. España. Universidad Autónoma de Barcelona.
- Mahoney, L. & Roberts, R. (2007). **Corporate social performance, financial performance and institutional ownership in Canadian firms.** Accounting Forum.
- Markowitz, H. (1952). **Portfolio selection.** Journal of finance.

- Martín, E. (1981). **El balance social de la empresa desde la perspectiva sociológica**. Editorial del Banco de Bilbao, Madrid.
- Méndez, A. (2008). **La investigación en la era de la información**. Editorial Trillas. México.
- Minda, M. (2017). **Análisis Administrativo y Financiero en la mejora de las Decisiones Gerenciales de una empresa de Servicios Turísticos de la ciudad de Ibarra, Ecuador**. Trabajo de Grado de Maestría. Universidad Técnica del Norte.
- Moneva, J. & Llenna, F. (1996). **Análisis de la Información sobre Responsabilidad Social en las Empresas Industriales que cotizan en Bolsa**. Revista Española de Financiación y Contabilidad abril-junio.
- Moneva, J. (2005). **Información sobre Responsabilidad Social Corporativa: Situación y Tendencias**. Revista Asturiana de Economía.
- Murphy, P. (1978). **An evolution: corporate social responsiveness**. University of Michigan Business Review, N° 6.
- Nava, M. (2009). **Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente**. Revista Venezolana de Gerencia. Maracaibo-Venezuela, pp. 607.
- Norma ISO 26.000. (2010). **Guía de responsabilidad social**.
- Ochoa, S. y Toscano, J. (2011). **Revisión crítica de la literatura sobre el análisis financiero de las empresas**. Ciudad de Juárez-México.
- ONU. (2000). **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**. Organización de las Naciones Unidas. Disponible: https://www.unido.org/sites/default/files/201011/GC_Brochure_Spanish_0.PDF
- Ordaz, V. y Saldaña, G. (2011). **Análisis y crítica de la metodología para la realización de planes regionales en el estado de Guanajuato**. Guanajuato-México.

- Ortiz, H. (2011). **Análisis financiero aplicado y principios de administración financiera.** Universidad Externado de Colombia, Bogotá D.C.
- Ortiz, M. (2011). **Gestión Financiera Empresarial.** Editorial Utmach. Machala-Ecuador.
- Padilla, M. (2012). **Gestión Financiera.**Ecoe Ediciones. Nueva York.
- Palella, S. y Martins, F. (2012). **Metodología de la investigación cuantitativa.** Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Libertador. Caracas, Venezuela.
- Pérez, A. (2000). **Factores determinantes de la rentabilidad financiera de las Pymes.** Revista española de Financiación y Contabilidad. España.
- Prince of Wales Business Leaders Forum. (2008). Disponible: <http://www.eumed.net/libros/2008c/436/Concepto%20de%20responsabilidad%20social%20empresarial.htm>
- Reyno, M. (2016). **Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como ventaja competitiva.**Trabajo de Grado de Maestría. Universidad Técnica Federico Santa María.
- Robles, C. (2012). **Fundamentos de administración financiera.** Primera edición, Red tercer Milenio, México.
- Ronda, G. (2010). **El análisis estratégico. Elementos a tener en cuenta.**México:McGraw-Hill.
- Ross, A., Westerfield, W., y Jaffe, F. (2000). **Finanzas corporativas.** México:McGraw-Hill.
- Ross, A., Westerfield, W., y Jaffe, F. (2012). **Finanzas corporativas.** McGraw-Hill, p. 1026.
- Ross, A., Westerfield, W., y Jordán, D. (2001). **Fundamentos de finanzas corporativas.** México: McGraw Hill.

- Ruf, B. et al. (2001). **An empirical investigation of the relationship between Change in Corporate Social Performance and Financial Performance: A Stakeholder Theory Perspective.** Journal of Business Ethics.
- Sánchez, D. (2004). **La responsabilidad social corporativa en materia ambiental Estado de la cuestión.** Boletín Económico de ICE 2824.
- Schwartz, P. (1981): **La empresa como soporte de la visión empresarial.** Banco de Bilbao, Madrid.
- Seara, L. (2004). **La responsabilidad social de la empresa.** Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales
- Serna, H. (2008). **Gerencia Estratégica: Teoría–Metodología, Alineamiento, implementación y mapas estratégicos, índices de gestión.** Editorial 3R Editores. Bogotá. Colombia.
- Stanwick, P. & Stanwick, S. (1998). **The Relationship between Corporate Social Performance, and Organizational Size, Financial Performance, and Environmental Performance: An Empirical Examination.** Journal of Business Ethics.
- Sudreau, P. (1975). **Informe del Comité de Estudio para la Reforma de la Empresa.** Editorial Mapfre, Madrid.
- Superintendencia de Compañías del Ecuador. (2007). **Indicadores de gestión.** Disponible:
<https://portal.supercias.gob.ec/wps/portal/Inicio/Inicio/MercadoValores/Estadisticas/IndicesGestion#gsc.tab=0>
- The Center for Corporate Citizenship of Boston Collage. (s/f). Disponible:
<http://blogs.bcccc.net/>
- Toro, D. (2006). **El enfoque estratégico de la responsabilidad social corporativa: revisión de la literatura académica.** Intangible Capital.
- Urribari, J. (2004). **Introducción a un análisis financiero: las herramientas y su utilización.** España: Ediciones Deusto-Planeta de Agostini Profesional y Formación S.L.

- Van Horne, J. y Wachowicz, J. (2005). **Fundamentos de Administración Financiera**. Prentice Hall Hispanoamericana. México.
- Vives, A. & Peinado-Vara, E. (2011). **La Responsabilidad Social de la Empresa en América Latina**. Fondo Multilateral de Inversiones.
- Waddock, S. & Graves, S. (1997). **The corporate social performance-financial performance link**. Strategic Management Journal.
- Walsh, C. (2001). **Ratios fundamentales de gestión empresarial**. Madrid: Prentice Hall.
- Weston, F. y Copeland, T. (1992). **Finanzas en administración**. TikBooks ME. Madrid, España.
- Weston, F. y Copeland, T. (1995). **Finanzas en administración**. TikBooks ME. Madrid, España.
- World Business Council for Sustainable Development. (2002). **Corporate Social Responsibility**. The WBCSD's Journey.
- Zhang, R. & Stern, D. (2007). **Firms' Environmental and Financial Performance: An Empirical Study**. The Fondazione Eni Enrico Mattei Series Index. Disponible: <http://www.feem.it/Feem/Pub/Publications/CSRpapers/default.htm>

ANEXOS

Anexo 1. Entrevista



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
VICERRECTORADO ACADÉMICO
CONSEJO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
COORDINACIÓN DE POSTGRADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
NÚCLEO MONAGAS**

Maturín, 28 de mayo de 2021

Estimado Ciudadano (a)

Reciba un cordial saludo, me dirijo a usted en la oportunidad de solicitar su valiosa colaboración en cuanto a acceder a una entrevista para responder una serie de preguntas cuyos datos servirán de base para el estudio del proyecto de investigación titulado: **“ALTERNATIVAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL FUNDAMENTADAS EN EL DESEMPEÑO FINANCIERO DE LA EMPRESA GRUPO CAMPBELL SOUQUETT, C.A. EN PUNTA DE MATA-MONAGAS, VENEZUELA”**.

INSTRUCCIONES

- Lea cuidadosamente cada una de las preguntas.
- El instrumento tiene carácter de anonimato, no se requiere su firma.
- Cualquier duda consulte con el encuestador.

Agradeciéndole de antemano por su colaboración. Sus aportes serán utilizados con fines académicos como una fuente fundamental de información para la realización del trabajo final.

Lcdo. Freddy Alejandro Campbell Souquett

1. Conoce la RSE y las ventajas que esta puede ofrecerle a la empresa?

R=

2. ¿Es de su noción que en Venezuela existen leyes que promueven la RSE de manera obligatoria y/o voluntaria?

R=

3. ¿Está dispuesta la empresa a destinar una fracción de su rentabilidad a acciones socialmente responsables en su comunidad?

R=

4. ¿Tiene la empresa miedo a perder estos beneficios que serán destinados a la realización de alternativas de acción social y ambiental?

R=

5. ¿Aprobaría la empresa que sus trabajadores participaran en actividades que fomenten compromiso con la RSE?

R=

Anexo 2. El instrumento



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
VICERRECTORADO ACADÉMICO
CONSEJO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
COORDINACIÓN DE POSTGRADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
NÚCLEO MONAGAS**

Maturín, 28 de mayo de 2021

Estimado Ciudadano (a)

Reciba un cordial saludo, me dirijo a usted en la oportunidad de solicitar su valiosa colaboración en cuanto a acceder a un cuestionario para responder una serie de preguntas cuyos datos servirán de base para el estudio del proyecto de investigación titulado: **“ALTERNATIVAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL FUNDAMENTADAS EN EL DESEMPEÑO FINANCIERO DE LA EMPRESA GRUPO CAMPBELL SOUQUETT, C.A. EN PUNTA DE MATA-MONAGAS, VENEZUELA”**.

INSTRUCCIONES

- Lea cuidadosamente cada una de las afirmaciones.
- Marque con una equis (x) una de las alternativas que representa la más apropiada según su criterio.
- El instrumento tiene carácter de anonimato, no se requiere su firma.
- Cualquier duda consulte con el encuestador.

Agradeciéndole de antemano por su colaboración. Sus aportes serán utilizados con fines académicos como una fuente fundamental de información para la realización del trabajo final.

Lcdo. Freddy Alejandro Campbell Souquett

CUESTINARIO

Nº DE Control _____

A continuación se va a encontrar con una serie de preguntas relacionadas con el Clima Organizacional. Favor colocar solo una (x) por ítem en aquella que considere correcta

LEYENDA

- TDA: Totalmente de Acuerdo
- DA: De acuerdo
- NDA / NED: Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo
- ED: En Desacuerdo
- TD: Totalmente en Desacuerdo

		AREAS DE APLICACION DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	RESPUESTAS				
			TDA	DA	NDA / NED	ED	TD
Estrategias de Gestión	Coherencia de la Organización	1 Las estrategias y los objetivos de la empresa refleja compromiso con la RSE.					
		2 La empresa asume responsabilidades, en cuanto a decisiones incorrectas.					
		3 La empresa posee un sistema de incentivos económicos asociados a la participación en la RSE que fomenta la misma.					
	Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad	4 La empresa, consulta a los grupos de la comunidad para determinar las prioridades de la inversión social.					
		5 La empresa, participa en asociaciones locales, con el objetivo de desarrollo de las comunidades.					
		6 La empresa, fomenta el apoyo a los ciudadanos para que actúen como voluntarios en los servicios a la comunidad.					
	Prácticas Justas de Operación	7 La empresa, identifica los riesgos de corrupción y los combate.					
		8 Los dirigentes de la empresa proporcionan implementación de políticas anti-corrupción.					
		9 La remuneración de los empleados y representantes es adecuada y se produce solo por servicios prestados de manera legítima.					
Productos y Consumidores	Asuntos de Consumidores	10 Se puede identificar claramente la publicidad y actividades de marketing de la empresa.					
		11 La empresa, da a conocer abiertamente los precios de sus productos y servicios.					
		12 La empresa, no utiliza textos, audios o imágenes que perpetúan estereotipos en relación a la discriminación en general.					
Cuidado de los Recursos Humanos	Prácticas Laborales	13 Todo el trabajo que se desempeña en la empresa está realizado por hombres y mujeres reconocidos legalmente como empleados.					
		14 Se asegura la igualdad de oportunidades para todos los trabajadores y no discrimina en ninguna práctica laboral.					
		15 La empresa trabaja de manera eficiente los sistemas de salud (despidos).					
Manejo del Impacto Ambiental y de los Derechos Humanos	Derechos Humanos	16 La empresa desarrolla políticas sobre Derechos Humanos.					
		17 Se cuenta con medios para integrar una política de derechos humanos en toda la empresa.					
		18 Se evitan las relaciones con entidades involucradas en actividades antisociales.					
	Medio Ambiente	19 La empresa, identifica los aspectos e impactos de sus decisiones y actividades en el entorno que la rodea.					
		20 La empresa, identifica las fuentes de contaminación y residuos relacionados con sus actividades.					
		21 La empresa, reemplaza los recursos con fuentes alternativas sostenibles, renovables y de bajo impacto.					

Anexo 3. Validación

Apellido y nombre del experto: Betsy Betancourt Ramos
 Institución donde labora: Universidad de Oriente
 Formación Académica (Nivel): IV
 Línea de Investigación: Gestión Financiera y Funciones gerenciales
 Experiencia profesional: 29 años de experiencia Docente Universitario
 Fecha: 25-05-21

Criterios	Item 1		Item 2		Item 3		Item 4		Item 5		Item 6		Item 7		Item 8			
	E	B	D	E	B	D	E	B	D	E	B	D	E	B	D	E	B	D
1 Claridad de las instrucciones	x			x			x			x			x			x		
2 Claridad de los enunciados	x			x			x			x			x			x		
3 Comprensión de los reactivos	x			x			x			x			x			x		
4 Redacción de los enunciados	x			x			x			x			x			x		
5 Correspondencia de los ítems con las dimensiones e indicadores	x			x			x			x			x			x		

Criterios	Item 9		Item 10		Item 11		Item 12		Item 13		Item 14		Item 15		Item 16			
	E	B	D	E	B	D	E	B	D	E	B	D	E	B	D	E	B	D
1 Claridad de las instrucciones	x			x			x			x			x			x		
2 Claridad de los enunciados	x			x			x			x			x			x		
3 Comprensión de los reactivos	x			x			x			x			x			x		
4 Redacción de los enunciados	x			x			x			x			x			x		
5 Correspondencia de los ítems con las dimensiones e indicadores	x			x			x			x			x			x		

Criterios	Item 17		Item 18		Item 19		Item 20		Item 21			
	E	B	D	E	B	D	E	B	D	E	B	D
1 Claridad de las instrucciones	x			x			x			x		
2 Claridad de los enunciados	x			x			x			x		
3 Comprensión de los reactivos	x			x			x			x		
4 Redacción de los enunciados	x			x			x			x		
5 Correspondencia de los ítems con las dimensiones e indicadores	x			x			x			x		

Betsy Betancourt Ramos
 25/05/21

Apellido y nombre del experto: Elbita Márquez Moleiro

Institución donde labora: Universidad de Oriente

Formación Académica (Nivel): IV

Línea de Investigación: Enfoques Gerenciales y Desempeño Financiero

Experiencia profesional: 14 años

Fecha: 25-05-2021

	Criterios	Item 1		Item 2		Item 3		Item 4		Item 5		Item 6		Item 7		Item 8			
		E	B	D	E	B	D	E	B	D	E	B	D	E	B	D	E	B	D
1	Claridad de las instrucciones	x			x			x			x			x			x		
2	Claridad de los enunciados	x			x			x			x			x			x		
3	Comprensión de los reactivos	x			x			x			x			x			x		
4	Redacción de los enunciados	x			x			x			x			x			x		
5	Correspondencia de los ítems con las dimensiones e indicadores	x			x			x			x			x			x		

	Criterios	Item 9			Item 10			Item 11			Item 12			Item 13			Item 14			Item 15			Item 16		
		E	B	D	E	B	D	E	B	D	E	B	D	E	B	D	E	B	D	E	B	D	E	B	D
1	Claridad de las instrucciones	x			x			x			x			x			x			x			x		
2	Claridad de los enunciados	x			x			x			x			x			x			x			x		
3	Comprensión de los reactivos	x			x			x			x			x			x			x			x		
4	Redacción de los enunciados	x			x			x			x			x			x			x			x		
5	Correspondencia de los ítems con las dimensiones e indicadores	x			x			x			x			x			x			x			x		

	Criterios	Item 17			Item 18			Item 19			Item 20			Item 21		
		E	B	D	E	B	D	E	B	D	E	B	D	E	B	D
1	Claridad de las instrucciones	x			x			x			x			x		
2	Claridad de los enunciados	x			x			x			x			x		
3	Comprensión de los reactivos	x			x			x			x			x		
4	Redacción de los enunciados	x			x			x			x			x		
5	Correspondencia de los ítems con las dimensiones e indicadores	x			x			x			x			x		


25-05-2021

Anexo 5. Confiabilidad del instrumento

Items/ Encuestas	Gobernanza de la Organización			Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad			Practicas Justas de Operación			Asuntos de Consumidores			Practicas Laborales			Derechos Humanos			Medio Ambiente			ΣItems
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	
1	4	2	4	2	2	2	4	4	4	2	4	5	5	5	2	2	5	5	5	4	2	74
2	5	5	1	1	1	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	86
3	5	5	1	1	1	1	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	81
4	2	4	2	5	2	2	4	4	4	5	5	5	5	5	1	2	2	2	4	4	5	74
5	2	2	2	2	2	2	4	2	4	5	2	2	5	2	4	2	2	4	4	2	1	57
6	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	2	5	2	5	5	4	2	4	5	4	88
7	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	2	5	2	5	5	4	2	4	5	4	88
8	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	5	1	1	2	2	4	2	2	2	57
9	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	5	1	1	2	2	4	2	2	2	57
10	2	1	2	1	2	2	2	2	2	4	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	38
11	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	4	2	2	2	1	1	4	1	2	1	2	34
12	1	1	2	1	2	2	4	5	5	5	4	2	4	4	4	2	4	4	2	4	1	63
Si = VARP	2,50	2,50	1,91	1,81	1,69	1,41	0,91	1,81	1,06	1,50	0,91	1,89	1,24	2,47	2,74	2,19	1,69	1,69	1,39	2,19	1,75	314,91
ISI = ZVARP	37,23																					
ST	314,91																					
α	0,96																					

HOJAS METADATOS

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 1/6

Título	Alternativas de responsabilidad social empresarial fundamentadas en el desempeño financiero de la empresa grupo CAMPBELL SOUQUETT, C.A. en punta de mata-Monagas, Venezuela
Subtítulo	

El Título es requerido. El subtítulo o título alternativo es opcional.

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Campbell Souquett, Freddy Alejandro	CVLAC	C.I. V- 22.712.538
	e-mail	freddycampbell20@gmail.com

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres de un autor. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor esta registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el numero de la Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores.

Palabras o frases claves:

responsabilidad social empresarial
desempeño financiero,
gestión financiera
alternativas
maestría

El representante de la subcomisión de tesis solicitará a los miembros del jurado la lista de las palabras claves. Deben indicarse por lo menos cuatro (4) palabras clave.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 2/6

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Sub-área
Ciencias Sociales y Administrativas	Finanzas

Debe indicarse por lo menos una línea o área de investigación y por cada área por lo menos un subárea. El representante de la subcomisión solicitará esta información a los miembros del jurado.

RESUMEN

La responsabilidad social sigue siendo tema de especial interés para organizaciones y empresas dada su correspondencia con los nuevos retos globales. La presente investigación tiene como propósito proponer alternativas de Responsabilidad Social Empresarial fundamentadas en el desempeño financiero de la empresa objeto de estudio. Se trata de una investigación de campo, de tipo proyectiva bajo un diseño contemporáneo no experimental transeccional. Se realizó una revisión documental que posibilitó la conceptualización de las variables objeto de estudio al tiempo que se aplicó una entrevista y un cuestionario de 21 ítems, teniendo como unidades de información a los empleados que conforman a la empresa Grupo Campbell Souquett, C.A. Los hallazgos evidencian que la práctica de la Responsabilidad Social Empresarial en la organización objeto de estudio es muy joven, pues evidencia que no está enfocada en estrategias orientadas a la comunidad y a los trabajadores. Se verifica también que la empresa cuenta con una gestión financiera adecuada lo cual le ha permitido incrementar su rentabilidad. Por último se realizó una propuesta de alternativas de Responsabilidad Social Empresarial que se fundamenten en el desempeño de la organización.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 3/6

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Prof. Betancourt Betsy	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input checked="" type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I.V-5.391.484
	e-mail	betsytve@gmail.com
	e-mail	
Prof. Carreño Guillermo	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I: V-12.557.043
	e-mail	carreogui@yahoo.es
	e-mail	
Prof. Márquez Elbita	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I. V-14.703.598
	e-mail	emarquez.udomonagas@gmail.com
	e-mail	

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres del tutor y los otros dos (2) jurados. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor esta registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el numero de la Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores. La codificación del Rol es: CA = Coautor, AS = Asesor, TU = Tutor, JU = Jurado.

Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2021	06	23

Fecha en formato ISO (AAAA-MM-DD). Ej: 2005-03-18. El dato fecha es requerido.

Lenguaje: spa Requerido. Lenguaje del texto discutido y aprobado, codificado usando ISO 639-2. El código para español o castellano es spa. El código para ingles en. Si el lenguaje se especifica, se asume que es el inglés (en).

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 4/6

Archivo(s):

Nombre de archivo
NMOTMS_CSFA2021

Caracteres permitidos en los nombres de los archivos: **A B C D E F G H I J K L M
N O P Q R S T U V W X Y Z a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z 0 1 2
3 4 5 6 7 8 9 _ - .**

Alcance:

Espacial: _____ (opcional)

Temporal: _____ (opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo:

Magister Scientiarum en Ciencias Administrativas, Mención: Finanzas

Dato requerido. Ejemplo: Licenciado en Matemáticas, Magister Scientiarum en Biología Pesquera, Profesor Asociado, Administrativo III, etc.

Nivel Asociado con el trabajo:

Magister

Dato requerido. Ej: Licenciatura, Magister, Doctorado, Post-doctorado, etc.

Área de Estudio:

Ciencias Sociales y Administrativas

Usualmente es el nombre del programa o departamento.

Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:

Universidad de Oriente Núcleo Monagas

Si como producto de convenciones, otras instituciones además de la Universidad de Oriente, avalan el título o grado obtenido, el nombre de estas instituciones debe incluirse aquí.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 6/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CU N° 0975

Cumandá, 04 AGO 2009

Ciudadano
Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ
Vicerrector Académico
Universidad de Oriente
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda **"SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009"**.

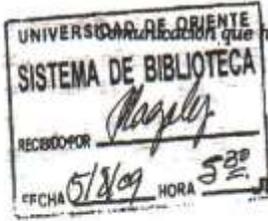
Leído el oficio SIBI – 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.

Comunicación que hago, a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,


JUAN A. BOLANOS CUNELE
Secretario





C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Telemática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YOC/manys

Hoja de metadatos para tesis y trabajos de Ascenso- 6/6

Derechos:

Artículo 41 del REGLAMENTO DE PREGRADO (vigente a partir del **II semestre 2009, según comunicado CU-03 4-2009**): "Los trabajos de grado son exclusiva propiedad de la universidad, y sólo podrá ser utilizados a otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien deberá participarlo previamente al consejo Universitario para su autorización"



Ledo. Freddy A. Campbell Souquett

Autor



MSc. Betsy T. Betancourt R.

Asesor