



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
ESCUELA DE DERECHO
POSTGRADO DE DERECHO MERCANTIL
MENCIÓN: SOCIEDADES MERCANTILES**

**ESTRATEGIAS DE INVERSIÓN SOCIAL EMPRESARIAL DIRIGIDAS A
LA BANCA PRIVADA EN EL MUNICIPIO LIBERTADOR DEL ESTADO
MÉRIDA**

Trabajo Especial de Grado para Optar al Título de Especialista en
Sociedades Mercantiles

www.bdigital.ula.ve

**Autora: Jackelin Zambrano
Tutora: M.Sc. Karime Rahme**

Mérida, Marzo de 2017



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
ESCUELA DE DERECHO
POSTGRADO DE DERECHO MERCANTIL
MENCIÓN: SOCIEDADES MERCANTILES**

**ESTRATEGIAS DE INVERSIÓN SOCIAL EMPRESARIAL DIRIGIDAS A
LA BANCA PRIVADA EN EL MUNICIPIO LIBERTADOR DEL ESTADO
MÉRIDA**

Trabajo Especial de Grado para Optar al Título de Especialista en
Sociedades Mercantiles

**Autora: Jackelin Zambrano
Tutora: M.Sc. Karime Rahme**

Mérida, Marzo de 2017

DEDICATORIA

Hoy cuando veo realizado otro de mis sueños, dedico este trabajo final:

A Dios Todopoderoso, que me permite sonreír ante todos mis logros que son resultado de su ayuda, cuando he caído y me ha puesto a prueba, aprendo de mis errores y me doy cuenta que los pone en frente mío para que mejore como ser humano y crezca de diversas maneras.

A mis adorados hijos; María de Los Ángeles y Antonio José, por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme más y para que se sientan orgullosos de mí, y seguir luchando en este paso por la vida y para que Dios nos depare un mejor futuro.

A la memoria de mi Papito José Rafael, que siempre me cuida y me protege, con la certeza que desde el cielo estés orgulloso de mí.

A la memoria de mi Nonita Ana María, mi Ángel de la guarda que tristemente no te tengo a mi lado físicamente para ver realizada otra de mis metas, pero segura de que siempre estas a mi lado guiándome.

AGRADECIMIENTO

Deseo expresar mi gratitud a quienes colaboraron en la realización de este trabajo, en especial a:

Dios Todopoderoso, por todas las bendiciones recibidas.

Mi madre María Griselda, por ayudarme y guiarme en cada paso por este camino llamado vida.

Mis hijos, María de los Ángeles y Antonio José, por su apoyo y comprensión y por ser la razón de mis logros.

Mis tíos Alfonso y Rosa, por todo el amor, confianza, cariño; gracias por todos los buenos consejos y el apoyo que me han dado.

El hombre que ha llenado mi vida de amor, de alegrías, Fernando Domínguez; Te Amo, gracias por todo el apoyo.

Mi amiga Josefina Santiago, que sin su ayuda y conocimientos no hubiese sido posible realizar este proyecto.

Mi tutora Karime Rahme por todos los conocimientos impartidos.

Los empleados, del área de inversión social de las entidades financieras Provincial, Mercantil y Banesco por permitirme entrevistarlos. Sin ustedes no hubiese sido posible realizar esta investigación.

A todos mi eterna gratitud

ÍNDICE GENERAL

	pp
APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE GENERAL	
v	
LISTA DE CUADROS	viii
LISTA DE GRÁFICOS	x
RESUMEN	
xiii	
INTRODUCCIÓN	
1	
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA	4
Planteamiento del Problema	4
Objetivos de la Investigación	10
Objetivo General	10
Objetivos Específicos	11
Justificación de la Investigación	11
Alcances	13
Delimitación	14
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	15
Antecedentes de la Investigación	15
Antecedentes Históricos	21
Bases Teóricas	24
Inversión social	24
Líneas de Acción	25
Características	25
Objetivos	26
Estrategias	27
Beneficios	30
Inversión Social y Gerencia Financiera	32
Sistema Financiero	33
Inversión Social de la Banca Privada de Venezuela	34
Responsabilidad Social Empresarial	36
Esferas	37
Principios	38
Dimensiones	40
Interna	40
Externa	42
Responsabilidad Social Empresarial en Venezuela	44
Bases Legales	46

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. 2000	46
Código Civil de Venezuela. 1982	48
Ley del Impuesto Sobre la Renta. 2007	49
Ley de Servicios Sociales. 2005	52
Sistema de Variables	53
Independiente	53
Dependiente	53
Geográfica	53
Definición de Términos Básicos	53
Operacionalización de las Variables	59
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	60
Enfoque Metodológico	60
Tipo de Investigación	60
Diseño de la Investigación	61
Modalidad de Investigación	62
Población y Muestra	63
Población	63
Muestra	63
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	63
Validez y Confiabilidad de los Instrumentos	64
Validez	65
Confiabilidad	65
Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos	66
Fases de la Investigación	67
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	70
Resultados del Objetivo Específico 1	70
Resultados del Objetivo Específico 2	74
Resultados del Objetivo Específico 3	87
Resultados del Diagnóstico	112
CAPITULO V. PROPUESTA	114
Presentación	114
Justificación	116
Fundamentación Teórica	117
Objetivos	124
General	124
Específicos	124
Estructura	124
Diagnóstico	125
Factibilidad	126
Diseño	128
CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	135

Conclusiones	135
Recomendaciones	137
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	139
REFERENCIAS DE FUENTES ELECTRÓNICAS	141
ANEXOS	146
A Instrumentos para la Recolección de Información	147
B Instrumentos para la Validación	156
C Coeficiente de Proporción de Rango	161
D Cálculo de Coeficiente de Cronbach	164

www.bdigital.ula.ve

LISTA DE CUADROS

Cuadro		p.p
1	Operacionalización de la Variable	59
2	Dimensiones de Inversión Social en el Marco de la Responsabilidad Social Empresarial	71
3	Distribución del Grado de Instrucción	75
4	Distribución del Título Obtenido	76
5	Distribución de otros Títulos Obtenidos	77
6	Distribución de Años de Servicio	78
7	Distribución de Años de Experiencia	79
8	Distribución de Políticas, Estrategias y Programas Sociales	80
9	Distribución de Objetivos Estratégicos en Inversión Social	81
10	Distribución de las Prácticas de Responsabilidad Social	82
11	Distribución de Auditorias en la Entidad Financiera	83
12	Distribución de Participación de la Entidad Financiera en la Comunidad	84
13	Distribución del Objetivo de la Entidad Financiera en la Comunidad	85
14	Distribución del Diagnóstico de la Entidad Financiera en la Comunidad	86
15	Distribución de Programas Sociales de la Entidad Financiera	87
16	Distribución del Aporte Económico a Proyectos Sociales	88
17	Distribución de Programas y Proyectos en la Comunidad	89
18	Distribución de Recursos Económicos a Proyectos en la Comunidad	90
19	Distribución del Aporte Económico al Emprendimiento	91
20	Distribución de Alianzas Estratégicas de la Entidad Financiera	92
21	Distribución de Fundaciones en la Entidad Financiera	93

22	Distribución del Impacto por Actividades de la Entidad Financiera en la Comunidad	94
23	Distribución de la Creación de Fundaciones y Programas Sociales	95
24	Distribución de Publicidad y no el Fin Social de la Entidad Financiera	96
25	Distribución de Publicidad en Proyectos y Programas de la Entidad Financiera	97
26	Distribución de Limitación Presupuestaria en la Entidad Financiera	98
27	Distribución de Participación de la Entidad Financiera en la Comunidad	99
28	Distribución del Objetivo de la Entidad Financiera en Inversión social	100
29	Distribución del Diagnóstico de la Entidad Financiera en la Comunidad	101
30	Distribución de Programas Sociales de la Entidad Financiera	102
31	Distribución del Aporte Económico a Proyectos Sociales	103
32	Distribución Programas y Proyectos en la Comunidad	104
33	Distribución de Recursos Económicos a Proyectos	105
34	Distribución del Aporte Económico al Emprendimiento	106
35	Distribución de Alianzas Estratégicas de la Entidad Financiera	107
36	Distribución de Fundaciones en la Entidad Financiera	108
37	Distribución del Impacto por Actividades de la Entidad Financiera en la Comunidad	109
38	Distribución de la Creación de Fundaciones y Programas Sociales	110
39	Distribución de Publicidad y no Fin Social de la Entidad Financiera	111

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico	p.p
1 Representación Porcentual del Grado de Instrucción	75
2 Representación Porcentual del Título Obtenido	76
3 Representación Porcentual de Otros Títulos Obtenidos	77
4 Representación Porcentual de Años de Servicio	78
5 Representación Porcentual de los Años de Experiencia	79
6 Representación Porcentual de Políticas, Estrategias y Programas Sociales	80
7 Representación Porcentual de los Objetivos Estratégicos en Inversión Social	81
8 Representación Porcentual sobre Prácticas de Responsabilidad Social	82
9 Representación Porcentual de Auditorias en la Entidad Financiera	83
10 Representación Porcentual de la Participación de la Entidad Financiera en la Comunidad	84
11 Representación Porcentual del Objetivo de la Entidad Financiera	85
12 Representación Porcentual del Diagnóstico de la Entidad Financiera en la Comunidad	86
13 Representación Porcentual de los programas Sociales	87
14 Representación Porcentual del Aporte Económico a Proyectos Sociales	88
15 Representación Porcentual del de Programas y Proyectos en la Comunidad	89
16 Representación Porcentual de Recursos Económicos a Proyectos	90
17 Representación Porcentual de del Aporte Económico al Emprendimiento	91

18	Representación Porcentual de Alianzas Estratégicas	92
19	Representación Porcentual de las Fundaciones en la Entidad Financiera	93
20	Representación Porcentual del Impacto por Actividades de la Entidad Financiera en la Comunidad	94
21	Representación Porcentual de la creación de Fundaciones y Programas Sociales	95
22	Representación Porcentual de Publicidad y no el Fin Social de la Entidad Financiera	96
23	Representación Porcentual de la Publicidad en Proyectos y Programas Sociales	97
24	Representación Porcentual de Limitación Presupuestaria de la Entidad Financiera	98
25	Representación Porcentual de la Participación de la Entidad Financiera en la Comunidad	99
26	Representación Porcentual del Objetivo de la Entidad Financiera en Inversión social	100
27	Representación Porcentual del Diagnóstico de la Entidad Financiera en la Comunidad	101
28	Representación Porcentual de Programas Sociales en la Entidad Financiera	102
29	Representación Porcentual del Aporte Económico a Proyectos Sociales	103
30	Representación Porcentual de Programas y Proyectos en la Comunidad	104
31	Representación Porcentual de Recursos Económicos a Proyectos	105
32	Representación Porcentual del Aporte Económico al Emprendimiento	106
33	Representación Porcentual de Alianzas Estratégicas de la Entidad Financiera	107

34	Representación Porcentual de Fundaciones en La Entidad Financiera	108
35	Representación Porcentual del Impacto por actividades de la Entidad Financiera en la Comunidad	109
36	Representación Porcentual de la Creación de Fundaciones y Programas Sociales	110
37	Representación Porcentual de Publicidad y no Fin Social de la Entidad Financiera	111

www.bdigital.ula.ve

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
ESCUELA DE DERECHO
POSTGRADO DE DERECHO MERCANTIL
MENCIÓN: SOCIEDADES MERCANTILES**

**ESTRATEGIAS DE INVERSIÓN SOCIAL EMPRESARIAL DIRIGIDAS A
LA BANCA PRIVADA EN EL MUNICIPIO LIBERTADOR DEL ESTADO
MÉRIDA**

Autora: Jackelin Zambrano
Tutora: M.Sc. Karime Rahme
Marzo de 2017

RESUMEN

Con el propósito de hallar alternativas que mejoren la calidad de vida de los ciudadanos se proponen estrategias de inversión social dirigidas a la banca privada en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial, con base a una investigación de carácter descriptiva y diseño de campo en la modalidad de proyecto factible para que, partiendo del diagnóstico, estas estrategias contribuyan al desarrollo de programas y proyectos con un impacto positivo en la comunidad, específicamente en áreas como: salud, educación, cultura y ambiente. Se elaboraron 2 instrumentos: un cuestionario con una escala de Likert, para indagar sobre los programas de inversión social que promueve la banca privada Provincial, Mercantil y Banesco en el Municipio Libertador, Estado Mérida y una lista de cotejo para constatar la ejecución de dichos programas. Los instrumentos se validaron por juicio de expertos y para la confiabilidad se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach. La población estuvo conformada por 50 trabajadores que laboran en la banca privada objeto de estudio y la muestra seleccionada estuvo representada por 18 trabajadores del departamento de inversión social. Los resultados obtenidos evidenciaron que el objetivo de las organizaciones financieras en inversión social es conocer las necesidades de la comunidad y convertirse en su aliado, para lo cual prioriza sus ingresos a programas y proyectos sociales, que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos. Sin embargo, no muestra interés en discutir los problemas con otras instituciones, gobierno o comunidad local, dado que la ejecución de dichos programas es a través de sus fundaciones. Razón por la cual, se diseñó un plan de estrategias de inversión social que les invertir sus recursos de manera efectiva en planes sociales de acuerdo a las necesidades del entorno en el que se desenvuelven.

Descriptores: Estrategias de Inversión social Empresarial Banca Privada

INTRODUCCIÓN

El papel de la empresa privada en el desarrollo económico y social de un país, es un debate que cada día adquiere mayor importancia, y se ha hecho más evidente en estos tiempos de globalización, donde la comunicación traspasa las fronteras, permitiendo ver más de cerca los problemas de las comunidades. Su responsabilidad frente al entorno donde se desenvuelven, hoy es una realidad que incide notablemente en la reputación, imagen y relaciones de las empresas con sus diversos grupos de interés, por lo que invertir en acciones sociales va más allá de desarrollar productos y servicios que permitan cubrir las necesidades de las poblaciones más desasistidas.

En virtud de lo anterior, la Inversión Social Empresarial es considerada un compromiso de las empresas o corporaciones a contribuir con el desarrollo sustentable, trabajando con sus empleados, las familias de estos, la comunidad local, y la sociedad en general para mejorar la calidad de vida de forma integral, tanto para las empresas como para el desarrollo de su entorno. En el marco legal de Venezuela existe un grupo de leyes que obligan a las empresas o contratistas, a invertir parte de sus beneficios en obras de aspecto social, educativo, cultural e infraestructura, en el entorno territorial de su proyecto u obra a ejecutar.

Por otra parte, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), invita a quienes conforman el sector privado a desempeñar un papel de líderes en la solución de los problemas de las comunidades, e intentan dar una respuesta a esas interrogantes que giran en torno a la responsabilidad que tienen las empresas, sobre los impactos que genera la actividad productiva a la que se dedican.

Razón por la cual, en los últimos años, el sector bancario venezolano ha reaccionado positivamente a la tendencia mundial que apunta hacia una nueva visión de la empresa privada y la redefinición de su rol dentro de la

sociedad y frente al Estado. Es así como, en su gran mayoría, ha manifestado especial interés en desarrollar iniciativas que le permitan alinear sus estrategias de negocios, con la puesta en marcha de acciones propias de una empresa socialmente responsable, asumiendo un papel mucho más activo dentro de las comunidades en las cuales se desenvuelven.

En efecto, la banca venezolana, especialmente las instituciones financieras líderes del sistema, invierte cuantiosos recursos en la aplicación de planes sociales para atender las necesidades del entorno, y ejecutan proyectos de largo alcance, estables en el tiempo, específicamente en las áreas de educación, salud, cultura y deporte, aun cuando es importante tener presente que el sector privado no debe ni puede suplir al Estado en ese sentido.

Precisamente en este escenario es donde se enmarca el problema objeto de estudio: la necesidad explícita de que la banca privada Banesco, Mercantil y Provincial desarrollen iniciativas formales de Inversión Social Empresarial y de esta manera incorporarse al camino de las empresas venezolanas socialmente responsables, ratificando su posición de liderazgo en la ejecución de programas sociales que contemplan el beneficio de comunidades como herramienta de cambio y transformación social.

Bajo esta premisa, en esta investigación se proponen estrategias de Inversión Social Empresarial a la banca privada en el Municipio Libertador del Estado Mérida, dado que una estrategia clara de inversión social, con objetivos y procesos bien definidos para medir los resultados y los impactos, es vital para asegurar que estas entidades logren obtener de sus presupuestos de inversión los mejores beneficios para la sociedad. Además, monitorear los programas sociales y entender los impactos puede a su vez ayudar a mejorar sus estrategias de inversión futuras.

Partiendo de éstos aspectos, la presente investigación está estructurada en cinco capítulos:

Capítulo I: se realiza el planteamiento y descripción del problema, se plantean los objetivos, se formula la justificación y se establecen los alcances y delimitaciones del estudio.

Capítulo II: contiene los antecedentes, el sustento teórico que sirve de base a la investigación, los fundamentos legales y el sistema de variables.

Capítulo III: se explica el enfoque, tipo, diseño y modalidad de la investigación, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, se expone sobre la validez y confiabilidad, procedimientos y las técnicas de análisis de los datos

Capítulo IV: se tabulan los datos, sus gráficos se analizarán de forma cuantitativa y se interpretan los resultados obtenidos.

Capítulo V: se desarrollará la propuesta, incluyendo presentación, justificación, objetivos y su estructura en base a sus tres primeras fases: diagnóstico, factibilidad y diseño.

Capítulo VI: se presentan las conclusiones y las recomendaciones a seguir para solventar la situación planteada.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Durante los últimos años han surgido diferentes iniciativas mundiales que han impulsado la incorporación de la responsabilidad social en la estrategia empresarial. Diversas instituciones además de organizaciones han desarrollado éstas para promover y fomentar el comportamiento socialmente responsable de las empresas. Generalmente todos estos proyectos incluyen una serie de normas o recomendaciones que incorporan un compromiso por parte de los estados adheridos para fomentar su desempeño en el entramado empresarial de cada país.

El Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible; asociación mundial de más de 200 empresas que trabajan exclusivamente con el sector empresarial y el desarrollo sostenible, fundado en 1995 por Stephan Schmidheiny y con sede en Ginebra, considera la responsabilidad social como un compromiso continuo de actuar éticamente y de contribuir al crecimiento económico, al mismo tiempo que mejora la calidad de vida de la fuerza laboral y de sus familias, como de la comunidad local y de la sociedad en general. Dado, que al hablar de grupos sociales, se equipara al público de interés como: accionistas, empleados y sus familias, proveedores, autoridades, comunidad, consumidores, medio ambiente, medios de comunicación y las demás que la empresa considere pertinente.

Al respecto, en Venezuela la inversión social en el marco de la Responsabilidad Social implica lograr la participación de la empresa en la comunidad con el fin de impulsar activamente el desarrollo del país, a través

de la generación de soluciones sociales innovadoras que contribuyan a mejorar la calidad de vida de las familias y de cada uno de los colaboradores dentro y fuera de la empresa. Por lo tanto, la responsabilidad social empresarial (RSE) se concibe como la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva, valorativa y su valor añadido.

En referencia a lo anterior, la Organización Internacional del Trabajo (1999), plantea que la Responsabilidad Social Empresarial

Es el conjunto de acciones que toman en consideración las empresas para que sus actividades tengan repercusiones positivas sobre la sociedad y que afirman los principios y valores por los que se rigen, tanto en sus propios métodos y procesos internos como en su relación con los demás actores. La RSE es una iniciativa de carácter voluntario (p 48).

www.bdigital.ula.ve

Desde esta perspectiva, las relaciones que una empresa tenga con los trabajadores, clientes, proveedores, gobierno, otras empresas y con la comunidad, van a influir sobre sus beneficios o utilidades, por lo cual las organizaciones en estos momentos toman en consideración el mantener buenas relaciones con todos sus grupos de interés, a fin de resguardar los beneficios que sus negocios generan.

Por estas razones, hoy en día en Venezuela se le está dando relevancia a la inversión social empresarial y a la vinculación que ésta tiene con la obtención de beneficios en todos los sentidos, por cuanto es indiscutible la necesidad inexorable de ganar-ganar en bien de la humanidad. Ante esta realidad, Déniz y Zárraga (2001), señalan que “es necesaria la asunción de un compromiso por parte del empresariado que induzca al mismo a equilibrar la consecución de los objetivos económicos tradicionales y la contribución a la mejora del bienestar social” (p.34).

Por otra parte, la inversión en el marco de la responsabilidad social empresarial va más allá del cumplimiento de leyes y normas, dando por supuesto su respeto y estricto cumplimiento, sino que toma en cuenta la legislación laboral y las normativas relacionadas con el medio social como el punto de partida para dicha inversión en programas sociales. Por lo tanto, el cumplimiento de estas normativas básicas no sólo se corresponde con la responsabilidad social, sino con las obligaciones que cualquier empresa debe cumplir simplemente por el hecho de realizar su actividad. Sería difícilmente comprensible que una empresa alegara actividades de RSE si no ha cumplido o no cumple con la legislación de referencia para su actividad.

Con respecto a las dimensiones de la inversión en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial, Gómez y Hsu (2006), establecen una interna y otra externa; la dimensión interna se ejerce sobre los trabajadores y está vinculada con las condiciones de trabajo, promoción del recurso humano, medidas de salud y seguridad laboral, participación de los trabajadores en la gestión empresarial y en todos los programas que se ejecuten para afianzarla; es decir, está centrada en la atención integral del recurso humano dentro de las organizaciones.

Mientras que, la externa está vinculada con tres áreas fundamentales: Medio Ambiente, Derechos Humanos e Inversión Social Comunitaria; la primera consiste en considerar el impacto ecológico que la actividad empresarial genera, incorporando procesos productivos que preserven el medio ambiente; la segunda está vinculada con el respeto a los Derechos Humanos dando así preeminencia a las cuestiones éticas y la tercera se basa en que las empresas deben brindar a la sociedad programas sociales de amplio alcance que contribuyan en la solución de los problemas sociales en pro del bienestar colectivo. (p 147).

De acuerdo a estas consideraciones, Méndez (2004), señala que en Venezuela se pueden encontrar históricamente ejemplos de Inversión Social Empresarial, entre 1910 y 1930, cuando el país se convierte en una nación petrolera, las empresas petroleras de electricidad y manufactura de carácter nacional establecieron conjuntos habitacionales para su personal obrero que contaban con servicios educativos y sanitarios, así mismo estos trabajadores recibían beneficios que no se encontraban aun estipulados en las leyes, específicamente entre las empresas que otorgaban estos beneficios se pueden nombrar: Caribbean Petroleum, Cementos la Vega y Electricidad de Caracas. (p.148).

En las décadas de 1930 y 1950, continúa diciendo el autor se consolidaron algunos grupos económicos venezolanos a través de la industrialización y crearon servicios sociales para sus trabajadores, además se establecieron fundaciones que realizaban labores dirigidas a las comunidades en áreas tales como: salud, ciencia, historia, educación y desarrollo agrícola. Entre las cuales se pueden nombrar Electricidad de Caracas, Cementos La Vega, empresas Mendoza y fundaciones como Boulton, y Phelps, Así mismo, después de la nacionalización de la industria petrolera en el año 1975, surgieron fundaciones corporativas nacionales como la Fundación Banco de Venezuela y la Fundación Polar. Lo que sin duda, comprueba la visión de las empresas y el compromiso que tienen en la contribución del mejoramiento de la calidad de vida de la población y el desarrollo del país.

De estas evidencias, se deduce que la participación de las empresas en materia de Inversión Social Empresarial en Venezuela ha estado dirigida, en términos generales, más al ámbito externo que interno y ha estado motivada por diversas razones, entre otras, el interés de promocionarse y darse publicidad que tienen algunas empresas o grupos empresariales y con ello mercadear su imagen y aumentar sus ventas; otras ven en la Inversión Social

Empresaria la posibilidad de hacer uso de las leyes tributarias que permiten el desgravamen de estas actividades, pero la pregunta incógnita gira en torno a saber si estas actividades se ejecutan con un sentido filantrópico genuino.

Dentro de este marco, la banca universal, también conocida como banca social, sostenible, alternativa o responsable, es un tipo de entidad financiera que combina los beneficios sociales y medioambientales con la rentabilidad económica de las entidades financieras convencionales. La responsabilidad social de las entidades financieras enfatiza la integración del ciudadano de escasos recursos al aparato productivo. Para la mayoría de las entidades bancarias, contribuir con el desarrollo del país no concluye en sus habituales labores financieras, la tendencia se orienta hacia la inversión de programas sociales que hoy benefician a millares de personas.

Es indudable que en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), la red bancaria contribuye al mejoramiento de áreas vitales para la sociedad, suelen caracterizarse por financiar proyectos con alto contenido social o medioambiental como: respeto a los derechos humanos, educación, protección del medio ambiente, energías renovables, propulsión alternativa, ocupación laboral de discapacitados y desarrollo de proyectos. Incluso, algunos de estos bancos se han hecho populares por la concesión de microcréditos.

Igualmente, hoy en día existe una variedad de actividades inducidas por diversas entidades bancarias destinadas al cuidado del medio ambiente, la conservación y difusión de la cultura, a través de aportes, fundaciones, fideicomisos, donaciones y programas de formación que muchas de las instituciones contemplan en sus proyectos estratégicos, para dar paso a nuevas inversiones donde el ciudadano común y sin medios alternos pueda participar y desarrollarse económicamente.

No obstante, existen instituciones bancarias que hacen poco análisis de sus necesidades, intereses, dinámicas del entorno y de sus actores, eso se puede observar en los proyectos que se cumplen pero que tienen poco impacto en la sociedad, de las fundaciones que cierran sus puertas y/o proyectos que sólo los promocionan pero que nunca los ejecutan. Aunado a todo ello, en muchos casos se evidencia tanto la improvisación por la falta de conocimientos y experiencia en el terreno social de muchos de quienes ejecutan programas destinados al desarrollo de grupos vulnerables así como el pretexto ideal de la crisis económica para restringir o eliminar la inversión a grupos sociales.

Es así, como se observa que existe un gran vacío dentro de la inversión social promovida por la red bancaria por cuanto no existen lineamientos estratégicos que estén claros al momento de emprender la misma. Es por ello, que al final de la ejecución de la inversión social no saben si efectivamente están produciendo cambios en la población sujeto de la inversión o en su contexto socio-económico, dado que no toman en cuenta la relación existente entre la responsabilidad social y las empresas de retribuir, compartir y contribuir.

Ahora bien, cada institución financiera está en la búsqueda de incrementar las condiciones de competencia, fortaleciendo y enfatizando estrategias que permitan desarrollar niveles sostenibles que lleven adelante un sistema de balance social, abarcando dimensiones de productividad, equidad y empoderamiento para poder cumplir con el entorno social donde se desenvuelven, orientadas al conjunto de necesidades que se presentan y de acuerdo con los problemas sociales que se suscitan.

Igualmente, cada entidad bancaria maneja sus propias particularidades sobre la manera de abordar la acción social. Sin embargo, la responsabilidad de la banca para cumplir con su función social, invirtiendo esos ingresos en

acciones que contribuyan al beneficio social y a la justa distribución de los mismas; requiere de estrategias puntuales dirigidas a adoptar esa inversión social a las necesidades de la población a la cual pertenecen.

Formulación del Problema

De acuerdo a la problemática antes mencionada, se generan las siguientes interrogantes de investigación ¿Cuáles son las estrategias de inversión social empresarial dirigidas a la banca privada en el Municipio Libertador del Estado Mérida?

¿Cuáles son las Dimensiones de la Inversión Social Empresarial?

¿Cuáles son las políticas de Inversión Social Empresarial que maneja la banca privada Mercantil, Banesco y Provincial?

¿Cuáles son los Programas de Inversión Social que promueve la banca privada Mercantil, Banesco y Provincial en el marco de Responsabilidad Social Empresarial en el Municipio Libertador, estado Mérida?

En definitiva, al hablar de estrategias para la inversión social de empresas privadas, y considerando la seleccionada en este estudio, como es la banca privada, específicamente el Banco Mercantil, Banesco y Provincial. Esta investigación se centra en proponer estrategias para mejorar la inversión social de este sector en el marco de la responsabilidad social en Municipio Libertador, estado Mérida. Para lo cual, se plantean los siguientes objetivos.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Proponer Estrategias de Inversión Social Empresarial a la Banca Privada en el Municipio Libertador del Estado Mérida.

Objetivos Específicos

- Identificar las dimensiones de la Inversión Social Empresarial.
- Especificar las políticas de Inversión Social Empresarial que maneja la banca privada Mercantil, Banesco y Provincial.
- Indagar los programas de Inversión Social que promueve la banca privada Mercantil, Banesco y Provincial en el marco de Responsabilidad Social Empresarial en el Municipio Libertador, estado Mérida.
- Formular estrategias de Inversión Social dirigidas a la banca privada en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial.

Justificación de la Investigación

La Inversión Social Empresarial constituye una tendencia mundial, por su contribución al desarrollo de programas de impacto positivo en la sociedad en diversas áreas como salud, educación, deporte, recreación y ambiente entre otras. De allí, que se asocie a los beneficios que reciben los propios trabajadores y su entorno familiar, partiendo de las condiciones que la sociedad le aporta, asegurando su perspectiva en el marco del futuro con una finalidad social.

Ahora bien, la Inversión Social Empresarial no es una novedad, en Venezuela se remonta a los años treinta, sin embargo durante la última década ha cobrado auge, porque los empresarios y gerentes han tomado conciencia de la magnitud de los problemas sociales del país y de que una mejor sociedad es condición para mejores negocios.

En este contexto, las entidades bancarias han sido pioneras en el impulso de la Inversión Social Empresarial, dado que han promovido mecanismos de acción que han logrado la integración de los sectores empresariales y la sociedad civil, comprometiéndose con el desarrollo del

país, adquiriendo a su vez una mejor imagen corporativa y un alto nivel de prestigio empresarial. Esta iniciativa de integración, constituye sin duda alguna, una expresión genuina de la preocupación del empresariado privado por alcanzar además de mejores niveles de éxito financiero, el progreso de las condiciones sociales, económicas y ambientales. Esos esfuerzos financieros repercuten de manera importante la mejora de la calidad de vida de las personas y la construcción de una mejor sociedad.

Ante tal magnitud, la inversión social del empresariado venezolano y el compromiso que adquiere la organización frente a sus dimensiones interna y externa, representado tanto por los trabajadores como por el entorno social, debe generar estudios constantes, conduciendo a concebir nuevas estrategias que permitan contribuir a un empleo digno, un ambiente sano, buena salud y acceso a mejores servicios educativos, lo que sin duda garantiza el bienestar social de todo un colectivo.

En tal sentido, los propios empresarios deben evaluar permanentemente el destino y el impacto de la inversión social en grupos vulnerables, en base a un proceso de planificación, donde los programas y proyectos sean producto de estrategias, para así determinar el impacto en la solución de los problemas, ya sean en su dimensión interna o externa.

Por una necesidad de ética de la actuación empresarial, se hace necesario realizar esta investigación en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial en entidades privadas del sector bancario, del Municipio Libertador, estado Mérida. Todo ello, con el fin de proponer estrategias que le permitan llevar adelante actividades de Inversión Social, donde su objetivo empresarial se encuentre alineado con su función social, de tal manera que se produzcan mayores utilidades y múltiples beneficios tangibles e intangibles, tanto para la empresa como para sus diferentes grupos sociales

de interés, y sobre todo que las acciones de RSE no se realicen sólo como una obligación amparada en la legislación venezolana.

Alcances

La presente investigación pretende sensibilizar a los empresarios y gerentes sobre su compromiso en la Inversión Social Empresarial en sus organizaciones, dirigida a apoyar iniciativas que contribuyan a fortalecer la capacidad institucional del país, a mejorar las condiciones de equidad y pobreza tanto a nivel nacional como estatal y regional, y a su vez que las empresas adopten medidas e integren aspectos sociales y del medio ambiente en los objetivos de su organización, garantizando su éxito empresarial, los beneficios directos para la empresa, su competitividad a largo plazo y el bienestar de la sociedad en general.

Igualmente, este estudio constituye un apoyo a aquellos empresarios venezolanos que están interesados en aplicar estrategias puntuales y eficientes en el ámbito de la inversión social, con el fin de que sus empresas no sólo cumplan con los mínimos legales exigidos por la ley, sino que también implementen una adecuada RSE, y de esta forma obtengan herramientas de mejoramiento continuo, obtengan éxito en sus utilidades, construyan un eficiente capital social, tengan mejores relaciones con sus respectivos grupos de interés, construyan prácticas ambientales y brinden aportes al desarrollo de un país mejor.

Finalmente, esta investigación aporta a los lectores conocimientos acerca de las estrategias a implementar para llevar a cabo una adecuada inversión social y cómo las empresas pueden hacer mucho por la sociedad, no sólo usufructuando de ella, sino también siendo responsables y generando bienestar a la comunidad y al medio ambiente. Todo ello, a fin de que puedan promover y vincularse a actividades socialmente responsables que

fomenten el desarrollo de la sociedad y generen propuestas que contribuyan a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

Delimitación

Espacial

La presente investigación se llevará a cabo en las entidades bancarias de carácter privado: Mercantil, Banesco y Provincial ubicadas en el Municipio Libertador, estado Mérida.

Temporal

La investigación se realizará en el periodo comprendido entre los años 2015 y 2016.

Temática

Temáticamente la investigación se suscribe al ámbito de las Ciencias Sociales, en específico al área concreta de Sociedades Mercantiles; focalizado en los estudios de estrategias de inversión, en relación al marco de la Responsabilidad Social Empresarial.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de Investigaciones Previas

A continuación se describen algunos trabajos de investigación los cuales constituyen aportes relevantes a la investigación.

Según, Ortíz (2009), en su trabajo realizado para optar al título de Administrador de Empresas en la Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia. Títulado: La Responsabilidad Social Empresarial como Base de la Estrategia Competitiva de Hzx, refiere al tema de la Responsabilidad Social Empresaria (RSE) como parte de la estrategia competitiva de una empresa, dicho estudio lo realizó con el fin de investigar a cabalidad los diferentes conceptos, los compromisos, las acciones y las ideas que contribuyen a la adecuada implementación de una verdadera intervención social.

Para la realización del trabajo, el autor eligió una empresa con el objetivo de estudiar y demostrar si su RSE estaba alineada con el objetivo del negocio, para lo cual se eligió la organización HZX, empresa dedicada a suministrar productos, servicios y soluciones integrales para la exploración, desarrollo y producción de petróleo y gas. Dicha organización está operando en Colombia desde el año 1943, es una compañía multinacional de origen Estadounidense, sus oficinas centrales se encuentran en Houston Texas (Estados Unidos), opera en los 5 continentes del mundo, en más de 50 países.

Debido a sus características por ser una empresa extranjera, que se desarrolla en un campo interesante como es el de los hidrocarburos y por estar bien posicionada a nivel mundial, fue elegida por Ortíz (2009), como

caso a estudiar. La investigación de esta problemática la realizó por el interés de conocer a fondo las implicaciones de la intervención social de las organizaciones, debido a que es un tema clave que las empresas deben tener en cuenta para su continuidad en el mercado en el largo plazo.

Para el adecuado análisis del caso, fue vital la utilización de los Indicadores ETHOS de RSE (2008), los cuales sirven como herramienta para apoyar a la gestión de las actividades de intervención social, con los cuales se espera que exista una contribución a la expansión de la generación de conocimiento e información sobre el tema. Mediante el uso de los indicadores el autor arriba mencionado obtuvo una guía sobre los niveles y las calificaciones de cada criterio que componen la implementación de la RSE en HZX. Además la investigación la realizó con una serie de entrevistas a los líderes del tema en HZX.

El estudio realizado por Ortiz (2009), inició con la descripción de las prácticas existentes de RSE como base de la estrategia competitiva, dándole continuidad a profundizar las teorías de RSE respecto a la intervención estratégica de las empresas en lo social, para después realizar un estudio analítico sobre la Organización HZX, concretando el concepto y las implicaciones que tiene la Responsabilidad Social Empresarial para la compañía, identificando su mecanismo de intervención social en la sociedad colombiana, los beneficios que le ha traído dicha intervención estratégica.

Continuando, Ortiz (2009), realizó un análisis que conllevó a la conclusión que la Responsabilidad Social Empresarial como Base de la Estrategia Competitiva de Hzx se destaca por realizar su implementación más que todo internamente de la organización, debido a que su intervención social va dirigida en su mayoría a impactar de manera positiva el medio ambiente, la salud seguridad y el bienestar de los empleados, centrada en la integridad moral por la que se rige.

La relación existente entre el estudio realizado por Ortíz (2009), y el que aquí se presenta, radica en que ambas investigaciones persiguen la Responsabilidad Social Empresarial como base de la estrategia competitiva y su implementación tanto en la dimensión interna como externa, debido a que la inversión social va dirigida en su mayoría a impactar de manera positiva en aspectos como: medio ambiente, salud, seguridad y educación entre otros, contribuyendo con ello al bienestar tanto de los empleados como de la sociedad en general.

Otro trabajo fue el realizado por Da Silva (2010), como requisito para optar al título Magister Scientiarum en Gerencia mención Financiera en la Universidad Lisandro Alvarado, Barquisimeto estado Lara, Venezuela. Titulado: Criterios de Decisión para Inversión Social en la Banca Privada de Venezuela.

Para la autora antes mencionada, la inversión socialmente responsable requiere la consideración de inquietudes tanto del entorno como los aspectos propios de la empresa a la hora de tomar decisiones de inversión, pero lamentablemente existen empresas que poco toman en cuenta las necesidades e intereses del entorno social donde se desenvuelven, dado que se observan programas o proyectos que se cumplen pero con bajo impacto en la sociedad, igualmente algunas fundaciones creadas por empresas privadas cierran sus puertas. Sin embargo, continua diciendo la autora en los últimos años se ha producido en el sector bancario venezolano una importante evolución en el tema de la Inversión Social, al ser integrados por parte de estas instituciones criterios ambientales y sociales en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial.

En ese sentido, la investigación de Da Silva (2010), presenta una propuesta de criterios de decisión para la inversión social en la banca privada de Venezuela; para ello realizó una investigación de tipo descriptiva, con

base documental, bajo un enfoque cualitativo; como técnicas de recolección se usó una entrevista no estructurada que fue aplicada a cuatro (04) informantes claves. Permitiendo de esta manera establecer los criterios de tiempo medible, capacidad financiera, relación banca-sociedad-Estado, participación política y prioridad, como elementos a ser considerados por la banca privada al momento de realizar inversión social.

El aporte del estudio presentado por Da Silva (2010), a esta investigación consiste en sugerir criterios que le permitan llevar adelante actividades de Responsabilidad Social Empresarial dirigidas a apoyar iniciativas que contribuyan a mejorar las condiciones de equidad y pobreza en el país, y a su vez que las empresas adopten medidas e integren aspectos sociales y del medio ambiente en los objetivos de su organización, dado que de esta manera se presumen resultados más eficaces y se garantiza un mayor impacto a los beneficiados.

Así mismo, Montero (2013), en su trabajo realizado como requisito para optar al título Magister Scientiarum en Gerencia de Empresas, Mención Finanzas, en la Universidad del Zulia, Venezuela. Titulado: Estrategias de Inversión en el Marco de la Responsabilidad Social en Empresas Mixtas del Sector Petrolero del Estado Zulia, tuvo como objetivo analizar las estrategias de inversión en el marco de la responsabilidad social en empresas mixtas del sector petrolero del estado Zulia, bajo los postulados teóricos de: Kirschner (2009); Guy (2008); Ramos (2009), Blanco (2008), García-Marzá (2008), entre otros.

La investigación realizada por esta autora fue de carácter descriptivo, aplicado, transversal, con diseño de campo no experimental, la población fue conformada por seis (6) empresas mixtas petroleras, los sujetos informantes fueron los gerentes de las mismas para un total de treinta y seis (36) sujetos, se empleó el censo poblacional. Se diseñó un (1) instrumento contentivo de

74 ítems, estilo escala de Likert con cinco (5) alternativas de respuestas; el cual fue validado por los expertos; la confiabilidad se calculó a través del coeficiente Alpha de Crombach obteniendo $r=0,872$ de confiabilidad alta.

Al analizar las estrategias de inversión en las empresas mixtas estudiadas, la autora concluyó que dichas estrategias de inversión se establecen en función de los factores que influyen en las decisiones de invertir, además deben estar dirigidas a dar cumplimiento a la responsabilidad social empresarial, estableciendo métodos y técnicas de evaluación de la inversión cónsonos a cada de tipo de proyecto propuesto, preferentemente en periodo de corto plazo.

Continuando, Montero (2013), formuló estrategias de inversión en el marco de la responsabilidad social orientadas a potenciar el mejoramiento de la cartera de inversión en empresas mixtas del sector petrolero del estado Zulia en base a los resultados obtenidos.

La investigación presentada se vincula con el presente estudio al proponer estrategias de inversión en el marco de la Responsabilidad Social y el compromiso que adquiere la organización frente a sus dimensiones interna y externa, representado tanto por los trabajadores como por el entorno social. Dado que, toda empresa debe evaluar permanentemente el destino y el impacto de la inversión social en la solución de los problemas de la comunidad, en base a un proceso de planificación, donde los programas y proyectos sean producto de estrategias, y de esta manera poder contribuir a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. Aspecto que también involucra al presente estudio.

Por su parte, Cordero (2014), en su trabajo presentado para optar al título de Magister Scientiarum *en* Contaduría, mención Auditoría en la Universidad Centrocidental Lisandro Alvarado en Barquisimeto, estado

Lara, Venezuela. Titulado: La Responsabilidad Social Empresarial bajo el Modelo de Balance Social de la Fundación Escuela de Gerencia Social (FEGS), aplicado a los entes descentralizados del Sector Industria y Comercio adscrito a la Gobernación del Estado Lara. Estuvo basada en la evaluación de la Responsabilidad Social Empresarial bajo el modelo de balance social de la FEGS, donde abordó un cumulo de factores, dado por el interés de promover e incentivar la Responsabilidad Social de las empresas y así contribuir a mejorar el desarrollo sustentable del personal y de la comunidad en el cual se inserta.

A partir de este enfoque, el autor antes mencionado inició el estudio de las dos dimensiones, la interna y externa, identificando sus componentes, diagnosticando las actividades ejecutadas e infiriendo el modelo aplicado a los entes descentralizados del sector industria y comercio de la gobernación del estado Lara. A su vez, realizó un estudio de campo, con apoyo bibliográfico y a un nivel descriptivo. Para La recolección de datos, se efectuó una encuesta, donde la metodología permitió concluir y llegar a unas aseveraciones enmarcadas en recomendaciones basados en las respuestas obtenidas.

De lo antes expuesto, Cordero (2014), obtuvo resultados que fueron analizados en cuanto a las variables socio demográficas, las relaciones laborales, el desarrollo personal, los programas sociales internos, la salud laboral, la información y participación, la inversión social dirigida a la comunidad, la calidad y servicios de los productos, las relaciones interinstitucionales y el medio ambiente, donde se visualizó en gran parte el incumplimiento de las acciones de la RSE en ambas dimensiones bajo el modelo de balance social de la FEGS. De allí que el autor recomendó diversos lineamientos que permitieran reestructurar algunas políticas internas y externas y así llevar a cabo de manera adecuada y eficiente el verdadero enfoque de la RSE.

El aporte del estudio en cuestión, a la presente investigación es el de concebir la Responsabilidad Social Empresarial como la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, con el fin de impulsar activamente el desarrollo del país, a través de la generación de soluciones sociales innovadoras que contribuyan a mejorar la calidad de vida de las familias y de cada uno de los colaboradores dentro y fuera de la empresa, dado que toma en cuenta tanto las dos dimensiones (interna externa) plenamente establecidas dentro de RSE.

Antecedentes Históricos

Reseña Histórica

La Responsabilidad Social de la Empresa (RSE) se remonta a siglos pasados, casi a los orígenes de las organizaciones que conjugaron capital y trabajo para generar, riqueza y beneficio. Además, surge a la par del desarrollo empresarial con el proceso industrial cuyos objetivos eran no sólo maximizar las ganancias en las empresas, sino cubrir las necesidades básicas a la importante y creciente demanda de bienes y servicios, debido a las condiciones de explotación y constantes abusos, producto de la revolución industrial a la cual los trabajadores se veían envueltos.

Fue de esta manera, como surgieron importantes líderes empresariales como Robert Owen y otros que simbolizan muchos de los hilos conductores del pensamiento del siglo XIX sobre el impacto de la Revolución Industrial, demostrando que la producción puede ser eficiente y al mismo tiempo responsable. Según, Navarro (2002), Owen quien comenzó trabajando como ayudante de un fabricante de paños textiles, creó años más tarde (1820) en New Lanark una importante comunidad industrial, hoy declarada patrimonio de la humanidad, donde la cooperación y el apoyo mutuo eran las normas. Introdujo diversidad de medidas de bienestar, que comprendían la sanidad

pública y la educación, erradicando el trabajo infantil y las condiciones de trabajo más penosas. (p.48).

Para, Fernández y Gallego (1990), es a partir del surgimiento de la sociedad post-industrial y de la situación mundial de crisis que vivieron los países industrializados alrededor de los años 70, cuando comienzan a retomarse distintos planeamientos y tesis sobre la responsabilidad de la empresa frente a sus agentes sociales. Se empieza a reevaluar la responsabilidad empresarial que entonces se considera solamente como la capacidad de producir dividendos y retribuir a los accionistas, con base en la producción eficiente de bienes y servicios, la generación de puestos de trabajo y el pago de salarios justos a los trabajadores para elevar su calidad de vida. (p. 90).

Más tarde, según Marchiori (2004), en 1993, el presidente de la comisión europea, Jacques Delors, hizo un llamado a las empresas para que participaran en la lucha contra la exclusión social, esto produjo una movilización importante y la creación de redes europeas de empresas. Para marzo del 2000, el Consejo Europeo de Lisboa apeló sin particular al sentido de la responsabilidad social en lo relativo a las prácticas correctas en materia de aprendizaje, organización del trabajo, igualdad de oportunidades, inclusión social y desarrollo sostenible. (p.16).

Igualmente, la autora antes mencionada, señala que en Venezuela, a partir de los años 40, como consecuencia de recursos fiscales de la explotación petrolera y de la doctrina del Estado, se replantea el papel de la empresa privada, y una nueva generación de empresarios comenzaron a comprender que los problemas sociales eran también de la incumbencia de la empresa, acercándose a lo que hoy se puede considerar como el ejercicio inequívoco de responsabilidad social.

En este sentido, la primera declaración explícita de responsabilidad social en Venezuela emana del dividendo voluntario para la comunidad, en 1965, con motivo del primer congreso venezolano de ejecutivos, en donde plantea que los fines superiores de la empresa son servir a la sociedad y cumplir con obligaciones y responsabilidades sociales que benefician su capital, sus empleados y obreros, pero también dedicar parte de sus beneficios a elevar y mejorar el nivel de vida de las comunidades urbanas y rurales de menores recursos

www.bdigital.ula.ve

Bases Teóricas

Inversión Social

Definiciones

Según, Da Silva (2010), la inversión social empresarial es el instrumento para atender los aspectos sociales de la sostenibilidad y el ejercicio de la acción socialmente responsable que la empresa utiliza para traducir en la práctica, el Desarrollo Sostenible y la Responsabilidad social como herramienta que brinda posibilidades para la aplicación eficiente de recursos en los ámbitos sociales de la realidad produciendo retornos a la empresa e impactos sociales que crean y agregan valor a la sociedad. (p.12).

Por su parte, Porcel (2008), Plantea que una verdadera estrategia de inversión social de la empresa se diseña para lograr éxitos, tanto sociales como económicos, dentro de un contexto de competitividad en el que la empresa y la comunidad se benefician mutuamente, indica también que utilizar la inversión social de la empresa para mejorar el entorno mejora las expectativas a largo plazo. En este sentido, la inversión social puede ser considerada como una herramienta para ser utilizada por la empresa con la finalidad de manejar los contenidos sociales de su acción económica, lo cual conlleva una diversidad económica que en su conjunto engloba la práctica gerencial. (p.87).

En definitiva, ISAGEN (2015), plantea que la inversión social es aquella destinada por la Empresa de manera voluntaria, adicional a las obligaciones del Plan de Manejo Ambiental y a las transferencias de Ley, que busca contribuir al beneficio de las comunidades en el marco del Desarrollo Humano Sostenible. (p.8).

Líneas de Acción

Programa de Desarrollo Comunitario (PDC): su objetivo es aportar a la formación de las comunidades de las áreas de influencia de los centros productivos y proyectos de manera que se conviertan en poblaciones autogestoras de su propio desarrollo.

Iniciativas de Paz: comprenden acciones de apoyo humanitario a las comunidades víctimas del conflicto armado.

Cooperación Institucional: se realiza a través del apoyo a iniciativas de carácter local o regional de instituciones que operen en las regiones donde se localizan los centros productivos y que aporten a la construcción de un desarrollo social incluyente y participativo, las tres anteriores enmarcadas dentro de las áreas de salud, educación, recreación, deporte y cultura, y proyectos productivos.

Acciones de Buen Vecino: se llevan a cabo mediante la entrega de materiales que son dados de baja en las centrales o el préstamo de algunos de nuestros elementos como el teléfono y la ambulancia, en algunos casos se presta maquinaria de la central para su uso en situaciones de taponamiento de vías que impidan el acceso de las comunidades a su sitio de vivienda.

Características

Las características que se consideran fundamentales para una buena estructuración son:

- Fuerte impacto social.
- Viabilidad económica para su sostenimiento.

- Posibilidad de desarrollo del proyecto.

Objetivos

La implementación de la inversión social, dentro de la práctica empresarial de Responsabilidad Social, permite cumplir, entre otros, los siguientes objetivos:

Información: es un medio que permite dar a conocer la función social que la organización cumple, no sólo con su personal, sino con su entorno lo cual, a su vez, genera valoración, reconocimiento, sentido de pertenencia y compromiso.

Planeación: uno de los beneficios y contribuciones más significativas que aporta la inversión social a la organización es la posibilidad de planear su gestión a partir de la información que aporta su metodología. Las cifras actualizadas, e interpretadas, permitirán en una primera instancia elaborar un diagnóstico de la realidad social de la organización y a partir de este formular, para periodos posteriores planes y presupuestos sociales en aspectos como: rediseño de políticas, optimización de recursos, priorización de programas o actividades, todo lo anterior en concordancia con el plan estratégico de la organización; lo cual redundara en una gestión social más eficiente y productiva.

Concertación: Las cifras que reporta la inversión social pueden utilizarse como información valiosa, para negociar entre la organización y algún sector que así lo requiera. Por ejemplo en muchas organizaciones esta información es de gran utilidad en un proceso de negociación laboral colectiva pues permite mostrar tendencias, inversiones, demanda de servicios, necesidades reales y prioritarias, cobertura en beneficios, etc. En otras oportunidades se podrá negociar acuerdo con proveedores, el gobierno entre otros.

Estrategias

Para Chiavenato (2001), la metodología estratégica a utilizar para la implementación de una exitosa inversión social sugiere que esta incluya los siguientes pasos: (p. 122).

Definición del Área Responsable: Si bien en la inversión social su elaboración exige la participación de todas las áreas, como compromiso corporativo que es; también es cierto que como proyecto debe ser orientado por un área específica la cual debe coordinar todas las actividades y los procedimientos requeridos para su ejecución.

Definición del Plan de Trabajo: esta etapa está orientada a definir el período de tiempo que se tomará para el diagnóstico inicial, es decir es necesario definir si se hará sobre la información del año anterior o sobre el tiempo presente o bien pudiera proyectarse al período siguiente. Una vez definido el período que se tomará para el estudio, será necesario elaborar un cronograma que permita orientar las diferentes actividades a seguir, como las siguientes: elaboración de un modelo específico que incluya las variables e indicadores que interpreten las realizaciones de la organización, etapa de recolección de la información, etapa de análisis e interpretación de cifras, elaboración y presentación del documento final.

Conformación del Equipo: Teniendo en cuenta que la inversión social pretende evaluar el cumplimiento de la responsabilidad de la organización tanto en aspectos internos como externos, y que estas actividades están relacionadas con las distintas áreas de la organización, es necesario conformar un equipo en el cual estén representadas. Algunos miembros de este pueden ser: área de sistemas, contabilidad, administrativa, gestión humana, relaciones con la comunidad, relaciones públicas, entre otras, que serían más específicas según el tipo de empresa y su propio modelo de

inversión social. Es importante tener en cuenta que después de conformar el equipo que con la orientación del coordinador, será el encargado de sacar adelante el proyecto.

Definición del Modelo Especifico según la Organización: partiendo de la base de la responsabilidad social que cada organización debe cumplir es diferente, pues está muy asociada a su razón social, al sector al que pertenezca, al tamaño, al área geográfica donde está ubicada, entre otros aspectos, es necesario definir unas variables e indicadores que interpreten específicamente la gestión realizada por la organización.

Establecer el Área Interna como Externa: señalando las variables e indicadores de la inversión social en ambas áreas.

Área Interna

Conformado tres grupos por afinidad como son:

Características Socio Culturales del Personal: aspectos demográficos, sexo ,edad, estado civil, procedencia geográfica, jornada laboral, nivel educativo, tipo de contrato, vacaciones, rotación del personal identificando diferentes causas, ausentismo y diversas manifestaciones como incapacidades por diferentes causas; ausencias con o sin permiso y régimen salarial incluyendo en este las diferentes variaciones.

Servicios Sociales que la Organización Presta al Personal: el propósito es poder evaluar todos los servicios y beneficios que ofrece la empresa como un diagnóstico preliminar que permitirá realizar los ajustes para obtener una mayor eficiencia y eficacia de los mismos. Se evalúan los servicios de salud en todas sus manifestaciones: medicina general, primeros auxilios, salud ocupacional en sus diferentes formas, seguridad industrial e higiene industrial, entre otros aspectos.

Integración y Desarrollo del Personal: existen otras formas de favorecer al personal y que están relacionados con su crecimiento y desarrollo y no sólo con la satisfacción de las necesidades básicas, como pueden referirse las variables anteriores. Corresponden a: comunicaciones, estrategias de participación, capacitación, entre otros.

Área Externa

La proyección externa tiene un nivel de impacto diferente: con unos sectores, es más inmediata y con otros, más indirecta, por ejemplo, existe una relación más obligante con las familias de los colaboradores los accionistas, consumidores, proveedores, canales de distribución competencia, jubilados y acreedores, entre otros.

Relaciones primarias: son aquellas que establece la organización en forma directa con sectores públicos que hacen posible su funcionamiento. Por ejemplo, frente a la familia se pueden evaluar servicios prestados en materia de salud, educación, recreación, préstamos económicos, entre otros beneficios.

Relaciones con la Comunidad: uno de los sectores con los que interactúa la organización, y que merece especial atención es la comunidad, entendiendo esta en dos dimensiones: local y sociedad. La comunidad local es el entorno geográfico más inmediato, es quien en muchos casos recibe directamente los beneficios o perjuicios de la actividad industrial, es la que hace posible el desarrollo de la organización aportando mano de obra, y quien genera expectativas como generación de empleo, crecimiento, desarrollo del sector, etc. Algunas de las variables son: empleo generado tanto directo como indirecto, obras de infraestructura (alumbrado público, escuelas, unidades deportivas, carreteras, puestos de salud), protección del medio ambiente, desarrollo de líderes, entre otras. Con respecto a la

sociedad: desarrollo de nuevos productos que pueden implicar generación de empleo, desarrollo de tecnología propia, sustitución de importaciones que permite ahorrar divisas, programas especiales de desarrollo de la sociedad como campañas institucionales de beneficios comunes.

Relaciones con Otras Instituciones. Dentro de este grupo se evalúan las relaciones con gremios, medios de comunicación, universidades y asociaciones.

Beneficios

Para, Porcel (2008), al hablar de inversión social, no se refiere al cheque que la compañía dona a determinada campaña de bien público o a su patrocinio en alguna cruzada solidaria, o a las acciones aisladas que realiza en pro de la educación o la salud, sin la debida y clara información, sin programación y sin coherencia. Se habla de un plan estratégico cuyo contenido esté plenamente identificado con los objetivos del negocio corporativo. Se trata de reemplazar el criterio filantrópico de caridad por el de integración con la comunidad, liderando proyectos que abarquen importantes áreas sociales, apoyados en una adecuada acción de comunicaciones que otorgue amplia y clara difusión al trabajo de la empresa en ese campo. (p.121).

Las compañías que, aquí y en el mundo, entienden esta política como un componente vital de su estrategia empresarial obtienen estos beneficios básicos:

- Mayor fidelidad a la marca.
- Mejor posicionamiento de imagen.
- Actitud más favorable por parte del periodismo.

- Más defensas contra la crisis.

No obstante, entre los beneficios más significativos se encuentran:

Imagen Fortalecida

Cuando una entusiasta y propulsora empresa de "inversión social" bien planificada, decide destinar un porcentaje de los ingresos producidos por la misma a programas sociales como: educativos, culturales y ambientales, entre otros; en poco tiempo, la compañía puede ver y medir los resultados. Suben significativamente las utilidades y la imagen se fortalece, además de posicionarse sólidamente la imagen de la empresa para los actuales y futuros clientes, se crea un duradero vínculo afectivo entre la compañía y el mercado.

Una Decisión Práctica

Las acciones que realiza una compañía para el mejoramiento de los problemas sociales se convierten en "noticias" muy atractivas para los medios de información y posibilitan la creación de un mejor vínculo con el periodismo. En momentos de crisis, esta relación ayuda a que los medios escuchen la opinión de la empresa.

Si una corporación ha construido a través del tiempo y de la adecuada comunicación una imagen de empresa que ayuda a superar los problemas de la comunidad, durante la crisis se encuentra en posición ventajosa ante la opinión pública y ante su personal.

Ventajas para Todos

Cuando una empresa contribuye a solucionar problemas sociales y ambientales, las ventajas son para todos: para la compañía, la comunidad y

los gobiernos, ya sean municipales o nacionales. Esto lo reconocen algunos países donde el Estado otorga a esas empresas incentivos tributarios.

Parecería que los países que estimulan al sector privado a invertir socialmente entienden que para crecer es necesario desarrollar alianzas estratégicas con todos los sectores de la comunidad. En Chile, por ejemplo, la ley de educación autoriza a deducir un 50 por ciento del tributo a la renta a las firmas que efectúan donaciones destinadas a fines educativos y culturales.

Inversión Social y Gerencia Financiera

Según, Da Silva (2010), la inversión social como concepto, introduce de manera ineludible el tema de los resultados como desempeño social de la empresa y con ello la visualización de logros en la interacción empresa-sociedad. Se considera entonces a la inversión social como un caudal de recursos que deben ser utilizados de la manera más eficiente para producir el máximo resultado esperado con dicha inversión. (p.47).

Como en toda inversión se debe asociar unos resultados a una expectativa de retorno y a unas motivaciones o fines, de esta manera la inversión social puede ser definida como una práctica que formula e implementa la empresa en el marco de su acción socialmente responsable, con miras a producir sostenibilidad en lo social y generar retornos y activos intangibles para la empresa.

Por otra parte, continua diciendo la autora arriba mencionada, la gerencia financiera es la encargada de lograr la asignación eficiente de todos los recursos de la empresa, desde los que atienden a la inversión financiera hasta involucrar los de la inversión social. Es por ello que se considera importante que uno de los roles gerenciales sea, a través de la teoría de las finanzas, conocer y aplicar una serie de conceptos y modelos cuantitativos,

que permiten evaluar alternativas de inversión, organizar las ideas sobre cómo asignar recursos a través del tiempo, para adoptar las decisiones de inversión, financiamiento y administración de activos adecuados, midiendo los niveles de riesgo y retorno implícitos en el proceso, que conduzcan a la meta fundamental de la gerencia financiera como lo es agregar valor a la empresa.

Sistema Financiero

Según, Da Silva (2010), las entidades financieras son las que tienen mayor capacidad de impacto en los ámbitos económico, social y ambiental. La importancia de la actividad financiera en la economía radica básicamente en: seguridad, especialización y supervisión, y en efecto, las entidades financieras sólo pueden operar previa por parte del gobierno y en concordancia a la ley que lo regula, características que colocan al Sector Financiero en franca superioridad frente a otros sectores. Todo esto, se manifiesta en las siguientes dos funciones económicas propias del sector en cuestión: la transformación de plazos, que consiste en la solución de discrepancias entre depositantes y tomadores de recursos en cuanto al término, y la transformación de riesgos, que consiste en el traslado del riesgo del depositante al tomador. (p.55).

Igualmente, señala la autora que la relevancia de los bancos en el sector financiero, radica en el tipo de operaciones que realizan, lo cual les permite tener un contacto más directo con el público en general a diferencia de las demás entidades financieras. Esa relación directa con las personas, se desarrolla mediante operaciones activas y pasivas de crédito tales como cuentas de ahorro, cuentas corrientes, préstamos entre otros. En razón de la calidad de empresa que ostentan los bancos, los mismos generan un impacto directo en los ámbitos social y ambiental, pues entre otros, se relacionan con grupos de interés como los empleados, accionistas y

consumidores que en el contexto actual de la visión de empresa, esperan una política de responsabilidad social por parte de estos.

Hoy en día, una importante cantidad de bancos internacionales ya capitalizan las oportunidades que ofrece la Responsabilidad Social Empresarial, como resultado de la adopción de estrategias y políticas en el tema, y con una clara visión de lo que pareciera será una de las más importantes tendencias de desarrollo empresarial en el futuro próximo.

Es así como Córdoba (2006), plantea que los bancos que han incursionado en el tema de Responsabilidad Social Empresarial e Inversión Social, han buscado, con gran ingenio, desarrollar productos, servicios, programas y proyectos ambientales y sociales innovadores, o dictar nuevas políticas y directrices, modificando sus productos y servicios existentes. (p.52).

Inversión Social de la Banca Privada de Venezuela

En los últimos años, se ha producido en el sector bancario venezolano una importante evolución en materia de la inversión social, al ser integrados por parte de estas instituciones criterios ambientales y sociales en sus procesos, productos y servicios, y al articular positivamente su accionar en respuesta a requerimientos y necesidades de sus partes interesadas. La banca privada venezolana afianza su inversión social a través de iniciativas de apoyo a la comunidad a través del sistema bancario nacional, apuntan compromisos y proyectos de largo alcance que ejecutan en educación, salud, deporte y cultura.

En este sentido, VenAmCham (2007), presentan los siguientes ejemplos de bancos del sector privado que realizan inversión social: (p.54).

Banco Provincial BBVA a través de la Fundación Banco Provincial, tiene como misión promover y realizar programas para el desarrollo social con énfasis en la educación y cultura incorporando nuevas acciones educativas en materia de emprendimiento. Entre ellos: Programa Becas de Integración, Programa Emprendedor Social, Concurso Actívate y Emprende, Programa Papagayo, Programa Expositivo, Programa Editorial, Ruta BBVA 2014, entre otros.

Banesco Banco Universal cuya inversión va directamente a atender las áreas como educación, salud, cultura, con el aporte económico a instituciones tales como: Fe y Alegría, Rede de Casas Don Bosco, FUNDANA, ISEA, Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil, Avesid, Apoye, Asociación Damas Salesianas, FundaMusical Simón Bolívar, Museo de los Niños y Cruz Roja Venezolana, entre otros.

Banco Mercantil con sus 82 años de experiencia, también se ha caracterizado por respaldar iniciativas favorables a la comunidad, a través de su fundación ha realizado programas como el denominado “Ponle cariño a tu Colegio”, iniciativa que comparte hace 23 años con la Fundación de Edificaciones y Dotaciones Educativas (FEDE). También brinda oportunidades escolares a niños con impedimentos físicos o pertenecientes a sectores de medianos y bajos ingresos. Igualmente mantiene su fondo de ayuda contra el cáncer y enfermedades cardiovasculares. Además, realiza donaciones de equipos médicos, mantenimiento y mejoras de infraestructura para dispensarios, hospitales y ambulatorios, obras benéficas asistenciales para la atención al menor, al joven y al anciano, así como al indígena y niños de la calle.

De igual manera, también se menciona el respaldo a la Cultura y el Deporte. En el área cultural, promueve la proyección de jóvenes talentos de la música, el teatro y la danza en escenarios nacionales e internacionales. En

lo que a deporte se refiere, trabaja con el patrocinio tanto de escuelas deportivas infantiles como de la Federación Venezolana de Fútbol para la promoción de las habilidades de jóvenes entre 17 y 20 años; presta gran apoyo a la selección nacional de fútbol del país.

Responsabilidad Social Empresarial

Definiciones

Múltiples definiciones han sido propuestas desde entonces para el concepto de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

El libro verde de la Comisión Europea (2002), define la Responsabilidad Social Corporativa como “la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medio ambiente en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con todos sus interlocutores”. (p.90). www.bdigital.ula.ve

Según la Red Puentes, la RSE es un modo de gestión empresarial validado ético, social y legalmente, por el cual las empresas asumen que entre ellas y sus grupos de interés, como trabajadores, proveedores, distribuidores y consumidores, se da una relación permanente de interdependencia, en beneficio tanto de las empresas como de esos grupos. Por consiguiente, las empresas deben equilibrar y armonizar en sus actividades las dimensiones de rentabilidad económica, derechos humanos, derechos laborales y de organización sindical, bienestar social y protección ambiental, desempeñando un papel fundamental, junto con la sociedad civil y el estado, en el proceso destinado al logro de una sociedad más equitativa justa y sustentable.

Para, Hupperts (2005), el concepto de RSE se basa en avanzar hacia un nuevo tipo de empresa que en lo fundamental sea gestionada, animada y

enmarcada en su operación por principios éticos de transparencia, responsabilidad, respeto y equidad que contribuya a la superación de la pobreza y a la justicia social, en la medida en que las empresas constituyan practicas reales que se incorporen activamente a los grupos de interés en el desarrollo de las actividades empresariales. (p.56).

De acuerdo, a Caravedo (2005), La Responsabilidad Social Empresarial es una filosofía corporativa adoptada por la alta dirección de la empresa para actuar en beneficio de los propios trabajadores, sus familias y el entorno social en las zonas de influencia de las empresas. (p.34).

Así mismo, Vollmer (2009), señala que la Responsabilidad Social Empresarial no es filantropía ni mucho menos caridad, es la capacidad de la empresa de armonizar sus intereses con los de todos aquellos que se vinculan con ella comenzando por sus trabajadores, clientes y proveedores. (p.43).

Con respecto a las definiciones anteriores, la Responsabilidad Social Empresarial se relaciona con muchas aéreas por medio de las cuales se define su campo de acción, sea educativo, cultural, salud, ambiental, entre otros; y depende además del tipo de organización que la ejecute. Sin embargo, resulta importante que existan estrategias que indiquen que invertir, como hacerlo, que sectores son los más necesitados, qué impacto alcanzará, entre otros aspectos a tomar en cuenta, no sólo basta con tener la voluntad de responder a la sociedad más allá de un carácter filantrópico, la acción debe materializarse a través de la inversión y por otra parte evaluar si realmente se está cumpliendo el objetivo para lo cual se realiza.

Esferas de la Responsabilidad Social Empresarial

Para, Sierra (2007), la Responsabilidad Social Empresarial se expresa en tres esferas o marcos en los que opera la empresa. (p.65), ellos son:

- **Económica:** la riqueza que se genere ha de basarse en valores y prácticas universales. La empresa socialmente responsable pretende minimizar los costos económicos, ambientales y sociales de su actividad.
- **Social:** para alcanzar la legitimación social. la empresa ha de dar respuesta a las demandas que la sociedad le plantea desde los valores y pautas de comportamientos que la propia sociedad le indica.
- **Ambiental:** la responsabilidad debe expresarse también a través del cuidado del ambiente es una cuestión clave para llevar a cabo un desarrollo sostenible.

Principios de la Responsabilidad Social Empresarial

Las empresas tienen la responsabilidad de tener plenamente en cuenta las políticas fijadas por los países en que ejercen su actividad, las opiniones de los demás terceros interesados y seguir los lineamientos de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico OCDE. (2013), Por ende, deberán:

- Contribuir al progreso económico, social y medioambiental con vistas a lograr un desarrollo sostenible.
- Respetar los derechos humanos de las personas afectadas por sus actividades de conformidad con las obligaciones y compromisos internacionales del gobierno de acogida.
- Estimular la generación de capacidades locales mediante una cooperación estrecha con la comunidad local, incluidos los sectores empresariales locales, desarrollando al mismo tiempo actividades de

la empresa en los mercados interiores y exteriores de una manera compatible con la necesidad de prácticas comerciales saludables.

- Fomentar la formación del capital humano, particularmente mediante la creación de oportunidades de empleo y el ofrecimiento de formación a los empleados.
- Abstenerse de buscar o aceptar exenciones no contempladas en el marco legal o reglamentario relacionadas con el medio ambiente, la salud, la seguridad e higiene, el trabajo, la fiscalidad, los incentivos financieros u otras cuestiones varias.
- Apoyar, desarrollar y aplicar unas buenas prácticas de gobierno empresarial.
- Desarrollar y aplicar prácticas auto disciplinarias y sistemas de gestión eficaces que promuevan una relación de confianza recíproca entre las empresas y las sociedades en las que ejercen su actividad.
- Promover el conocimiento por los empleados de las políticas empresariales y su conformidad con ellas, mediante una difusión adecuada de las mismas, incluso a través de programas de formación.
- Abstenerse de tomar medidas discriminatorias contra los trabajadores que elaboren, de buena fe, informes para la dirección o en su caso para las autoridades públicas competentes acerca de prácticas contrarias a la ley, a las directrices o a las políticas de la empresa.
- Alentar, cuando sea factible a los socios empresariales, incluidos proveedores y subcontratistas, para que apliquen principios de conducta empresarial compatibles con las directrices.

- Abstenerse de cualquier injerencia indebida en actividades políticas locales.

Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial

Según, Xunta de Galicia (2015), en el seno de la RSE se distingue dos vertientes o dimensiones, una interna y otra externa. Dentro de la empresa, las prácticas socialmente responsables afectan fundamentalmente al personal y al ambiente, en lo referente a cuestiones como la gestión de los recursos humanos, salud y seguridad en el trabajo, la gestión del cambio y la gestión de los recursos naturales empleados en la producción. La dimensión externa recoge las relaciones de la empresa con las comunidades, entidades asociadas comercialmente, proveedoras e inversoras, clientela, ONG's, así como la consideración del respeto por los derechos humanos y de las preocupaciones ambientales globales. (p.14).

Dimensión Interna

Afecta, en primer lugar, al personal y, en segundo lugar, se preocupa por los cambios tecnológicos y organizativos y por la utilización de los recursos naturales en la producción. Así, la RSE interna se centra en la gestión de los siguientes ámbitos:

Gestión de recursos humanos: aquí se contemplan actuaciones relacionadas con:

- La inversión en programas de formación permanente del personal.
- La búsqueda de una mayor diversidad de los recursos humanos.
- La consecución de un mayor equilibrio entre trabajo, familia y ocio.

- La garantía de igualdad de retribución y de perspectivas profesionales para las mujeres.
- La aplicación de prácticas responsables de contratación no discriminatorias para facilitar la contratación de personas pertenecientes a minorías étnicas, trabajadores y trabajadoras de mayor edad, mujeres, personas desempleadas de larga duración y personas desfavorecidas.

Salud y seguridad en el trabajo: implica

- Comprobar de manera sistemática y periódica el cumplimiento de la legislación en esta materia.
- Identificar los riesgos potenciales y tomar acciones preventivas.
- Involucrar a la plantilla de personal, que tiene un mayor conocimiento de los problemas y las posibles soluciones.
- Asegurarse que todos y todas en su puesto de trabajo conocen los procedimientos en la materia.

Adaptación al cambio: especialmente en situaciones de reestructuración empresarial, se hace necesario:

- Preservar la moral y motivación de los trabajadores y de las trabajadoras.
- Equilibrar y tener en cuenta los intereses y preocupaciones de todas las personas afectadas por los cambios.
- Fomentar la información y las consultas a las partes afectadas.

- Ofertar cursos de reciclaje profesional al personal en caso necesario.

Ecología interna: ámbito en el que podemos destacar la necesidad de:

- Conocer y cumplir la normativa ambiental aplicable.
- Gestionar el consumo de agua, electricidad, gas y materiales.
- Reducir las emisiones y residuos, gestionando las fuentes y seleccionando los recursos.
- Apostar por el reciclado de los residuos y de los productos fabricados.
- Implicar a toda la organización en el respeto al entorno.
- Impulsar la eficiencia y el diseño de los procesos productivos y los productos y servicios.
- Implantar sistemas de gestión ambiental.

Dimensión Externa

La RSE externa contempla las relaciones con las comunidades y diversos agentes con los que la empresa mantiene relaciones de interlocución como entidades asociadas comercialmente, consumidores y consumidoras, autoridades locales y ONG´s, entre otros:

Comunidades locales: las empresas contribuyen al desarrollo de las comunidades en las que inciden proporcionando puestos de trabajo, salarios, prestaciones sociales e ingresos fiscales. Actuaciones concretas en este ámbito son:

- Dar preferencia a las entidades proveedoras locales.

- Creación de empleo en el ámbito local de influencia.
- Donaciones o patrocinios a ONG's, iniciativas sociales, deportivas, culturales, ambientales y de cooperación al desarrollo.
- Voluntariado corporativo.
- Campañas de captación de fondos a favor de causas sociales o ambientales de la comunidad local o global.

Entidades asociadas a nivel comercial, proveedoras y clientela: la RSE de la empresa se proyecta hacia sus socias y socios económicos y hacia la cadena de suministro, lo que hace necesario:

- Conocer el grado de satisfacción y fidelidad de nuestra clientela, entidades proveedoras y entidades asociadas a nivel comercial, fomentando una comunicación fluida con las mismas.
- Implantar principios éticos en la política de compras a entidades proveedoras y en materia de comercialización y publicidad, así como en los derechos de los consumidores y de las consumidoras.
- Firmar acuerdos de colaboración con entidades proveedoras y clientela para promover la mejora conjunta de su RSE.
- Garantizar la seguridad, trazabilidad y calidad de las materias primas y del producto o servicio final.
- Creación de asociaciones que fomenten la RSE, especialmente en las Pymes.

Desarrollo sostenible: la empresa debe contribuir a la consecución de mejoras sociales y ambientales a nivel mundial:

- Informando sobre los aspectos ambientales y sociales contemplados en el producto y/o servicio a producir o prestar.
- Extendiendo y compartiendo las buenas prácticas ambientales y sociales a lo largo de toda la cadena de valor, implicando a entidades proveedoras y cliente.
- Adoptando códigos de conducta en materia de derechos humanos, condiciones laborales y gestión ambiental a imponer a las entidades comercialmente asociadas a ella.
- Implicándose en programas de cooperación internacional.

Responsabilidad Social Empresarial en Venezuela

En Venezuela las experiencias de Responsabilidad Social Empresarial cada día son mayores; numerosas empresas han optado por invertir en acciones sociales y dentro de su gestión se encuentra en consideración las estrategias y el control de la inversión. Según, VenAmCham (2007), muchos e importantes empresarios tanto venezolanos como extranjeros, han dejado muestras de su contribución en el ámbito social y en la actualidad empresas tales como CANTV, Empresas Polar, Ron Santa Teresa, por mencionar algunas, están marcando la pauta por su inversión social. (p.53).

La Corporación CANTV, presentó en su momento su modelo Fondo Social conformado por un equipo técnico que identificó a las organizaciones y sus proyectos, diagnosticó sus necesidades, evaluó los casos individual y comparativamente, y presentó las recomendaciones a un comité de alto nivel que tomó las decisiones; a la vez financió a organizaciones no lucrativas que trabajan por la inserción de niños y jóvenes en estado de peligro.

Así mismo, la organización Empresas Polar, a través de la Fundación Polar otorga donaciones, apoya a actividades agrícolas y agro-alimentarias, atiende a comunidades indígenas, rurales y urbanas, trabaja en programas de atención en áreas de ambiente, cultura, educación, desarrollo comunitario, historia, salud y bienestar social.

Por último, se puede mencionar el trabajo en materia social de la Empresa Ron Santa Teresa, con la exitosa experiencia denominada “Alcatraz”. La misión del proyecto es erradicar la delincuencia sin violencia y transformar el liderazgo violento de jóvenes transgresores en liderazgo virtuoso. Desde su creación Proyecto alcatraz se ha transformado en el programa de inversión comunitaria “bandera” de la Fundación Santa Teresa.

www.bdigital.ula.ve

Bases Legales

Esta investigación, establece el marco legal que hace referencia a las leyes y normas que se vinculan con la Responsabilidad Social Empresarial, destacando la importancia que tienen al convertirse en bases que soportan el estudio de las estrategias de inversión social. A continuación se detallan los instrumentos jurídicos que sustentan este estudio:

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000)

Establece en los siguientes artículos

Artículo 86

Toda persona tiene derecho a la seguridad social como servicio público de carácter no lucrativo, que garantice la salud y asegure protección en contingencias de maternidad, paternidad, enfermedad, invalidez, enfermedades catastróficas, discapacidad, necesidades especiales, riesgos laborales, pérdida de empleo, desempleo, vejez, viudedad, orfandad, vivienda, cargas derivadas de la vida familiar y cualquier otra circunstancia de previsión social. (...). El sistema de seguridad social será regulado por una ley orgánica especial (p.14)

Artículo 112

(...) El Estado promoverá la iniciativa privada, garantizando la creación y justa distribución de la riqueza, así como la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, comercio, industria, sin perjuicio de su facultad para dictar medidas para planificar, racionalizar y regular la economía e impulsar el desarrollo integral del país (p.18)

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” (p.21).

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, correspondan a los 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 (p.21)

Artículo 299

El régimen socioeconómico de Venezuela se fundamenta en los principios de justicia social, democratización, eficiencia, libre competencia, protección del ambiente y productividad 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 garantizar una justa distribución de la riqueza mediante una planificación estratégica democrática participativa y de consulta abierta (p.52)

Artículo 300

“La ley establecerá las condiciones para la creación de entidades funcionalmente descentralizadas para la realización de actividades sociales o empresariales, con el objeto de asegurar la productividad económica y social de los recursos públicos que en ellas se inviertan”. (p.53)

En lo respecta a la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en su artículo 86, establece a grandes rasgos el derecho de la persona a la seguridad social como servicio público no lucrativo y que es el Estado quien tiene el deber de asegurar la efectividad de este derecho a través de un sistema de seguridad social universal, integral, de

financiamiento solidario, efectivo y participativo, de contribuciones directas o indirectas.

Igualmente, los artículos 112, 132 y 135, expresan que el Estado debe promover la iniciativa privada y garantizar la creación y justa distribución de la riqueza para aquellas personas que tienen la libertad de dedicarse a la actividad económica de su preferencia siempre y cuando cumplan con sus responsabilidades sociales y obligaciones que correspondan al Estado, conforme a esta Constitución y a todas las demás leyes.

De la misma manera, en los artículos 299 y 300, la Constitución plantea la corresponsabilidad de todos los actores que participan activamente en la sociedad.

Código Civil de Venezuela (1982)

Artículo 19

“Son personas jurídicas y por lo tanto, capaces de obligaciones y derechos” (p.4).

3.-Las asociaciones, corporaciones y fundaciones lícitas de carácter privado. La personalidad la adquirirán con la protocolización de su acta constitutiva en la Oficina Subalterna de Registro del Departamento o Distrito en que hayan sido creadas, donde se archivará un ejemplar auténtico de sus Estatutos. Estas sociedades civiles y las mercantiles se rigen por las disposiciones legales que les conciernen.

Artículo 20

“Las fundaciones sólo podrán crearse con un objeto de utilidad general: artístico, científico, literario, benéfico o social” (p.5)

Artículo 21

“Las fundaciones quedarán sometidas a la supervigilancia del Estado, quien la ejercerá por intermedio de los respectivos Jueces de Primera Instancia, ante los cuales rendirán cuenta los administradores” (p.5)

En cuanto al Código Civil, específicamente en los artículos 19, 20 y 21, regula la figura de las fundaciones y otorga a las asociaciones y fundaciones lícitas de carácter privado personalidad jurídica, la cual adquieren mediante protocolización de acta constitutiva en la Oficina Subalterna de Registro del Municipio que hayan sido creadas, con el objeto de utilidad artística, científica, literaria, benéfico o social

Ley del Impuesto Sobre la Renta (2007)

Artículo 7

“Están sometidos al régimen impositivo previsto en esta Ley” (p.3)

b. Las compañías anónimas y las sociedades de responsabilidad limitada.

c. Las sociedades en nombre colectivo, en comandita simple, las comunidades, así como cualesquiera otras sociedades de personas, incluidas las irregulares o de hecho.

e. Las asociaciones, fundaciones, corporaciones y demás entidades jurídicas o económicas no citadas en los literales anteriores.

f. Los establecimientos permanentes, centros o bases fijas situados en el territorio nacional.

Artículo 14

“Están exentos de impuesto” (p.6)

3. Las instituciones benéficas y de asistencia social, siempre que sus enriquecimientos se hayan obtenido como medio para lograr los fines antes señalados; que en ningún caso, distribuyan ganancias, beneficios de cualquier naturaleza o parte alguna de su patrimonio a sus fundadores, asociados o miembros y que no realicen pagos a título de reparto de utilidades o de su patrimonio.

10. Las instituciones dedicadas exclusivamente a actividades religiosas, artísticas, científicas, de conservación, defensa y mejoramiento del ambiente, tecnológicas, culturales, deportivas y las asociaciones profesionales o gremiales, siempre que no persigan fines de lucro, por los enriquecimientos obtenidos como medios para lograr sus fines, que en ningún caso distribuyan ganancias, beneficios de cualquier índole o parte alguna de su patrimonio a sus fundadores, asociados o miembros de cualquier naturaleza y que sólo realicen pagos normales y necesarios para el desarrollo de las actividades que les son propias. Igualmente, y bajo las mismas condiciones, las instituciones universitarias y las educacionales, por los enriquecimientos obtenidos cuando presten sus servicios dentro de las condiciones generales fijadas por el Ejecutivo Nacional:

Parágrafo Único: Los beneficiarios de las exenciones previstas en los numerales 3 y 10 de este artículo, deberán justificar ante la Administración Tributaria que reúnen las condiciones para el disfrute de la exención, en la forma que establezca el Reglamento. En cada caso, la Administración Tributaria otorgará la calificación y registro de la exención correspondiente.

Artículo 27

Para obtener el enriquecimiento neto global se harán de la renta bruta las deducciones que se expresan a continuación, las cuales, salvo disposición en contrario, deberán corresponder a egresos causados no imputables al costo, normales y necesarios, hechos en el país con el objeto de producir el enriquecimiento (p.12)

Parágrafo Duodécimo: Se podrán deducir de la renta bruta las liberalidades efectuadas en cumplimiento de fines de utilidad colectiva y de responsabilidad social del contribuyente y las donaciones efectuadas a favor de la Nación, los Estados, los Municipios y los Institutos Autónomos.

Las liberalidades deberán perseguir objetivos benéficos, asistenciales, religiosos, culturales, docentes, artísticos, científicos, de conservación, defensa y mejoramiento del ambiente, tecnológicos, deportivos o de mejoramiento de los trabajadores urbanos o rurales, bien sean, gastos directos del contribuyente o contribuciones de éste hechas a favor de instituciones o asociaciones que no persigan fines de lucro y las destinen al cumplimiento de los fines señalados. La deducción prevista en este párrafo procederá sólo cuando el beneficiario esté domiciliado en el país.

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

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

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

Con respecto, a la Ley del Impuesto sobre la Renta (2007), ésta señala en los artículos 7 y 14, que las fundaciones y asociaciones civiles sin fines de lucros están sometidas al régimen impositivo por ser fundaciones, corporaciones o asociaciones de carácter jurídico y económico. Además,

esta ley en su artículo 27, permite deducir de la renta bruta las liberalidades efectuadas en cumplimiento de fines de utilidad colectiva y responsabilidad social del contribuyente, tanto en el caso de gastos directos como contribuciones hechas a favor de instituciones o asociaciones que no persigan fines de lucro.

Ley de Servicios Sociales (2005)

Artículo 6

“El servicio social integral estará destinado al ejercicio de actividades que promuevan el bien colectivo, en sus numerales” (p.1)

3.- Elaborar, conducir, ejecutar, supervisar y evaluar planes, programas y proyectos de promoción comunitaria.

5. Participar en la investigación y en la elaboración, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones de distintas áreas que tengan incidencia en lo sociocultural.

7. Ofrecer con la participación del Estado, apoyo social a determinados grupos sociales, dando prioridad, a los niños y jóvenes, personas con problemas de droga, hombres y mujeres de la tercera edad, personas con discapacidades funcionales, personas que atienden a familiares víctimas de delitos, con el propósito de modificar su situación social.

En cuanto a la ley de Servicios sociales, en su artículo 6, establece que el servicio social está destinado a promover el bien colectivo, mediante la participación en la elaboración y ejecución de programas y proyectos sociales inherentes al ámbito sociocultural. Además, en su numeral 7, señala que el Estado debe ofrecer apoyo a diferentes grupos sociales, en especial niños, jóvenes, personas en drogadicción y con discapacidades, a fin de cambiar su situación vulnerable.

SISTEMA DE VARIABLES

Variable Independiente

Según Rivas (2012), la variable independiente “es aquella propiedad, cualidad o característica de una realidad, evento o fenómeno, que tiene la capacidad para influir, incidir o afectar a otras variables” (p.2). Se llama independiente, porque esta variable no depende de otros factores para estar presente en esa realidad en estudio. En esta investigación la variable independiente es: Estrategias de Inversión Social Empresarial.

Variable Dependiente

Para, Rivas (2012), la variable dependiente “es aquella característica, propiedad o cualidad de una realidad o evento que se está investigando. Es el objeto de estudio, sobre la cual se centra la investigación”. (p.2). En tal sentido, es la propiedad o característica que se trata de cambiar mediante la manipulación de la variable independiente. En la investigación que aquí se presenta, la variable dependiente es: La Banca Privada.

Variable Geográfica

Rivas (2012), plantea que la variable geográfica es “aquella característica que ubica geográficamente el lugar o área determinada donde se realizará la investigación” (p.2). Es decir, ubica la investigación concretamente a un área geográfica específica. Esta investigación se llevará a cabo en el municipio Libertador del Estado Bolivariano de Mérida.

DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Aporte

Definición ABC (2015), lo plantea como la “contribución que alguien realiza a otro individuo o a una organización”. (p.1).

Banca Privada

Wikipedia. (2015), la define como “una institución financiera intermediaria entre los agentes económicos (personas, empresas y Estado) con capacidad de ahorro y los agentes que requieren inversión”. (p.1).

Bienestar social

Wikipedia. (2015), lo señala como un “conjunto de factores que participan en la calidad de la vida de las personas en una sociedad y que hacen que su existencia posea todos aquellos elementos que dan lugar a la satisfacción humana”. (p.1).

Beneficio Social

Didenot (2010), lo define como las “prestaciones de naturaleza jurídica de seguridad social, no remunerativa, ni sustituible en dinero, que brinda al trabajador por sí o por medio de tercero, que tiene como objeto mejorar la calidad de vida del dependiente o de su familia”. (p.1).

Calidad de vida

Definición ABC (2015), la plantea como el “nivel de ingresos y de comodidades que una persona, un grupo familiar o una comunidad poseen en un momento y espacio específico”. (p.1).

Comunidad

Según, Definición ABC (2015), es el “conjunto de individuos que se agrupan entre sí por tener un mismo objetivo que alcanzar y se caracterizan por conformarse de manera espontánea y no de forma voluntaria”. (p.1).

Desarrollo Social

Para, Definición ABC (2015), se refiere al “desarrollo tanto del capital humano como del capital social de una sociedad”. (p.1).

Donación

Deconceptos.com (2015), lo plantea como “el acto que consiste en dar fondos u otros bienes materiales a organizaciones de ayuda social”. (p.1).

Grupos Vulnerables

Buenas Tareas. (2011), los define como “aquellos grupos o comunidades que, por circunstancias de pobreza, origen étnico, estado de salud, edad, género o discapacidad, no cuentan con los recursos necesarios para satisfacer sus necesidades básicas”. (p.1).

Empresa

Wordreference.com. (2015), la define como una “entidad en la que intervienen el capital y el trabajo como factores de producción de actividades industriales o mercantiles o para la prestación de servicios”. (p.1).

Entidad Financiera

Wikipedia (2015), la plantea como la “institución que se encarga de administrar el dinero de unos miembros para prestarlo a otros”. (p.1).

Estrategia empresarial

Según, Recuero (2015), es “el alcance de la organización en lo que respecta a las áreas en las que compite. Las decisiones de estrategias incluyen inversiones en diversificación, integración vertical, adquisiciones o desinversiones”. (p.1).

Estrategia de Inversión

Wikipedia (2015), la señala como “el conjunto de reglas, comportamientos y procedimientos, diseñados para orientar a un inversor en la selección de una cartera de valores”. (p.1).

Filantropía

Significados.com. (2015). La define como “el sentimiento (empatía) que hace que los individuos ayuden a otras personas de forma desinteresada, es amor incondicional, es decir, sin intereses, sin fines de lucro y sin requerir nada a cambio, hacia el ser humano” (p.1).

Gerencia Financiera

Para, Gestipolis.com (2001), “es la encargada de la administración eficiente del capital de trabajo dentro de un equilibrio de los criterios de riesgo y rentabilidad, además de orientar la estrategia financiera para garantizar la disponibilidad de fuentes de financiación” (p.1).

Impacto Social

Según, Bonilla (2007), se refiere “a los efectos que la intervención planteada tiene sobre la comunidad en general” (p.1).

Inversión Social

Pérez, (2002), la plantea como “los gastos que la empresa pública o privada realiza con el fin de mejorar la situación de los sectores socio-económicos de la población más bajos” (p.2).

Institución Financiera

Wikipedia (2015), la define como “aquella que facilita servicios financieros a sus clientes o miembros”. (p.1).

Justicia Social

Para, Enrédete.org. (2015), “se refiere a las nociones fundamentales de igualdad de oportunidades y de derechos humanos” (p.1).

Políticas Empresariales

Empresamía. (2015), las define como “el recurso útil que permiten comunicar de forma explícita, los principios básicos de la compañía para la toma de decisiones. Este proceso debe ser coherente con los objetivos globales de la empresa.” (p.1).

Programa social

Para, Definición. De. (2015), es la “iniciativa destinada a mejorar las condiciones de vida de una población” (p.1).

Proyecto social

Definición. De. (2015), lo plantea como “aquel que tiene el objetivo de modificar las condiciones de vida de las personas” (p.1).

Responsabilidad Social

Según, Wikipedia (2015), se refiere a “la carga, compromiso u obligación, de los miembros de una sociedad ya sea como individuos o como miembros de algún grupo tienen, tanto entre sí como para la sociedad en su conjunto” (p.1).

Responsabilidad social empresarial

Forética. (2015), la define como “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”. (p.1).

Recursos Económicos

La Voztx. (2015), los define como “bienes y servicios disponibles para las personas y empresas y que se utilizan para producir productos de valor para el consumidor” (p.1).

Recursos Humanos

Para, Definición abc. (2015), es “el conjunto de trabajadores o empleados que forman parte de una empresa o institución y que se caracterizan por desempeñar una variada lista de tareas específicas a cada sector. (p.1).

Sistema Financiero

Definición ABC. (2015), Lo define como “el conjunto de instituciones, mercados y medios de un país determinado cuyo objetivo y finalidad principal es la de canalizar el ahorro que generan los prestamistas hacia los prestatarios”. (p.1).

Sociedad

Según, Wordreference.com. (2015), es “el conjunto de personas que se relacionan entre sí, de acuerdo a unas determinadas reglas de organización jurídicas y consuetudinarias, y que comparten una misma cultura o civilización en un espacio o un tiempo determinados”. (p.1).

Cuadro N° 1. Operacionalización de las Variables

Objetivo General: Proponer Estrategias de Inversión Social Empresarial a la Banca Privada en el Municipio Libertador del Estado Mérida.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ÍTEM
Identificar las dimensiones de la Inversión Social Empresarial.	Estrategias de	Interna Externa	Trabajadores Comunidad	Cuadro	
Especificar las políticas de Inversión Social Empresarial que maneja la banca privada Mercantil, Banesco y Provincial.	Inversión Social Empresarial	Inversión Social	Datos Profesionales Políticas, Objetivos, Estrategias, Recursos Económicos.	Cuestionario Cuestionario Lista de Cotejo	1 - 5 6 - 12 1 - 3
Indagar los programas de Inversión Social que promueve la banca privada Mercantil, Banesco y Provincial en el marco de Responsabilidad Social Empresarial en el Municipio Libertador, Estado Mérida.	Banca Privada	Programas Sociales	Proyectos Gobierno, Comunidad Fundaciones Publicidad Presupuesto	Cuestionario Lista de Cotejo	13 - 25 4 - 13
Formular estrategias de Inversión Social dirigidas a la banca privada en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial.					

Fuente: Zambrano (2017)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Enfoque Metodológico de la Investigación

La presente investigación se enfocó dentro de una metodología cuantitativa, dado que los instrumentos que se utilizaron recabaron datos cuantificables los cuales también incluyeron la medición sistemática, y se empleó el análisis estadístico (términos en porcentaje) como característica resaltante. En cuanto a la metodología cuantitativa, Hernández, Fernández, y Baptista. (2008), consideran que “permite examinar los datos de manera numérica, intentando aproximar y dar validez a las disciplinas sociales en la medida que busca definirlos, limitarlos y cuantificar cada uno de sus elementos” (p.4).

Tipo de Investigación

De igual manera, esta investigación se centró en un estudio de carácter descriptivo, lo que permitió identificar en primer término, las dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial, en segundo término las políticas de Responsabilidad Social Empresarial que maneja la banca privada Mercantil, Banesco y Provincial y en tercer término los programas de Inversión Social que promueve la banca privada Mercantil, Banesco y Provincial en el marco de Responsabilidad Social Empresarial en el Municipio Libertador, estado Mérida, a través de un cuestionario.

De igual forma, se constató en la práctica los programas de inversión social que desarrolla la banca privada en la ciudad de Mérida, los cuales se registraron en una guía de observación, utilizando como instrumento la lista de cotejo. Todo ello se realizó, a fin de formular estrategias de inversión

social dirigidas a la banca privada en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial.

Al respecto, Arias. (2012), señala que una investigación descriptiva “consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento.” (p.24). En concordancia con el planteamiento anterior, Hernández, Fernández y Baptista. (2008), plantean que un estudio descriptivo “se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así describir lo que se investiga” (p.4).

Diseño de la Investigación

El carácter descriptivo de la investigación contempló un estudio de campo, dado que se determinó la importancia de los Programas de Inversión Social que desarrolla la banca privada Mercantil, Banesco y Provincial en el marco de Responsabilidad Social Empresarial en el Municipio Libertador, estado Mérida. Además, se realizó una observación directa en el ámbito empresarial para constatar qué programas de inversión social promueve dicha banca en la sociedad merideña, específicamente en áreas como salud, educación, deporte, recreación y ambiente entre otras, a fin de contribuir a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

En tal sentido, Arias. (2012), plantea que la investigación de campo “consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos; sin manipular o controlar variable alguna”. (p.31). Del mismo modo, la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, (2008), señala que una investigación de campo “es el análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza o predecir su ocurrencia.../...los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad” (p.5).

Modalidad de la Investigación

Para, Stracuzzi y Martins (2006), la modalidad de la investigación es “el modelo de investigación que se adopte para ejecutarla. Entre las modalidades más conocidas están los proyectos factibles y los proyectos especiales”. (p.106). A partir de este fundamento, el estudio se enmarcó en la modalidad de proyecto factible. De acuerdo a Arias (2012), el proyecto factible es una “propuesta de acción para poder resolver un problema, práctica o satisfacer una necesidad. Es indispensable que la propuesta se acompañe de una investigación que demuestre su factibilidad o posibilidad de realización”. (p.45).

De igual manera, la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2008), define el proyecto factible como “un estudio que consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales”. (p.7). La propuesta que lo define puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos, que sólo tienen sentido en el ámbito de sus necesidades.

De las definiciones anteriores, se deduce que un proyecto factible consiste en un conjunto de actividades vinculadas entre sí, cuya ejecución permite el logro de objetivos previamente definidos en atención a las necesidades que pueda tener una institución o un grupo social en un momento determinado. Es decir, la finalidad del proyecto factible radica en el diseño de una propuesta de acción dirigida a resolver un problema o necesidad previamente detectada en el medio.

En concordancia con lo anteriormente expuesto, la modalidad de esta investigación responde a un proyecto factible, por cuanto se proponen Estrategias de Inversión Social Empresarial a la Banca Privada, a fin de contribuir al desarrollo de programas sociales en diversas áreas como salud,

educación, deporte, recreación y ambiente en pro de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos del Municipio Libertador del Estado Mérida.

Población y Muestra

Población

La población en esta investigación estuvo representada por 50 trabajadores que laboran en la banca privada seleccionada en este estudio, como: Banesco, Provincial y Mercantil, del Municipio Libertador, estado Mérida. Al respecto, Hurtado y Toro. (2010), definen la población como “el conjunto de todos los elementos que van a ser estudiados y a quienes podrán ser generalizados los resultados de la investigación una vez concluida esta”. (p.12).

El trabajo se realizará con esta población, a fin de obtener información relevante sobre los programas Programas de Inversión Social que promueve la banca privada mencionada anteriormente en el marco de Responsabilidad Social Empresarial en el Municipio Libertador, Estado Mérida, de esta manera, determinar la correspondencia entre los programas que promueve y los que realmente ejecutan.

Muestra

En este caso por lo accesible de la muestra, esta quedó conformada por 20 trabajadores encargados del área de Inversión Social de la Banca Privada Banesco, Provincial y Mercantil del Municipio Libertador, Estado Mérida. De acuerdo a Méndez. (2007), una muestra “comprende el estudio de una parte de los elementos de una población”. (p.84).

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Según Arias (2012), las técnicas de recolección de datos “son las distintas formas o maneras de obtener la información.” (p.53), entre ellas: la

observación directa, la encuesta en sus modalidades de entrevista, análisis documental o de contenido. Asimismo, para la autora antes citada los instrumentos son “los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información” como: fichas, formatos de cuestionario, guías de entrevistas, lista de cotejo, grabadores entre otros.

Tomando en cuenta estas referencias, en el presente estudio se aplicó una encuesta a los trabajadores de la banca privada, específicamente a los que laboran en el área o departamento de Inversión social seleccionados en la muestra, el instrumento aplicado fue un cuestionario con una escala de estimación tipo Likert dividido en tres categorías, la primera recabó información sobre su formación y experiencia profesional. La segunda, estuvo relacionada con la Inversión social de la entidad bancaria en el área social y la última parte abarcó las limitaciones que tiene la banca privada para ejecutar los programas sociales en el marco de la Responsabilidad social Empresarial.

Finalmente, se empleó la técnica de observación a los programas que ejecuta la banca privada en el campo de la salud, educación, deporte, recreación y ambiente, entre otros. Se aplicó la lista de cotejo como instrumento de registro, lo que permitió recabar datos acerca de dichos programas de impacto positivo en las comunidades del Municipio Libertador, estado Mérida. (Anexo A).

Validez y Confiabilidad de los Instrumentos

Todo instrumento a aplicar en una investigación debe reunir dos condiciones indispensables: La validez y la confiabilidad. En tal sentido, Chávez (1994), expresa que “la validez es la eficacia con que un instrumento mide lo que se pretende y la confiabilidad es el grado con que se obtienen resultados similares en distintas aplicaciones sucesivas.” (p.194).

Validez

Para precisar la validez de los instrumentos de este estudio, se estableció por el análisis y el discernimiento del juicio de expertos en cuanto a la relación y correspondencia entre los ítems y el área de contenido teórico. Y fueron los expertos los que expresaron que el contenido de los instrumentos se adapta a los objetivos, a la variable y a las dimensiones que se desean medir y observar. Por lo cual, se diseñaron dos formatos, a través de los cuales los especialistas señalaron su apreciación acerca de los mismos. (Anexo B).

El grupo de jueces estuvo conformado por: uno (1) magíster en Educación, mención Gerencia Educativa y dos (2) magíster en Derecho Mercantil. Posteriormente, se realizó la concordancia entre jueces por medio de un procedimiento estadístico denominado Coeficiente de Proporción de Rango (CPR), que según su autor Hernández (1994) lo define “como la proporción relativa con respecto al valor máximo de la escala, del promedio de rango entre jueces por cada ítem (CPRC), corregida por concordancia aleatoria.” (p.3). En el CPR se obtuvo una concordancia excelente, representada por valores entre 0,99 y 1, en los dos instrumentos validados. (Anexo C).

Confiabilidad

El otro aspecto técnico que se considera en los instrumentos es la confiabilidad, la cual según Hernández (1994), “se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados.” (p.242). En esta investigación, se observó la confiabilidad a través de la aplicación de una prueba piloto del cuestionario a los trabajadores del área de inversión social de la banca en una muestra de 15 sujetos, distintos a la población de estudio pero con características semejantes. Finalmente, las

respuestas se vaciaron en una tabla y se aplicó el Coeficiente Alfa de Cronbach según la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{\sum St^2} \right]$$

Donde:

K= Número de ítems

Si= Varianza de los puntajes de cada ítems

St= Varianza de los puntajes totales

Como resultado de este procedimiento estadístico, se obtuvo un alto nivel de correlación representado por un valor de 0,90 (Anexo D). Este valor indicó, que los instrumentos son confiables dado su grado de variabilidad entre las personas encuestadas. Por lo tanto, se procedió a su aplicación en la muestra definitiva.

Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

Las técnicas de procesamiento y análisis de datos permiten realizar el análisis detallado de cada uno de los datos obtenidos en la muestra seleccionada para el estudio, a fin de dar respuesta al problema planteado. De acuerdo a Arias (2012), las técnicas de procesamiento y análisis de datos:

Describen las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan: clasificación, registro, tabulación y codificación si fuere el caso. En lo referente al análisis, se definirán las técnicas lógicas (inducción, deducción, análisis, síntesis) o estadísticas (descriptivas o inferenciales), que serán empleadas para descifrar lo que revelan los datos que sean recogidos (p.53).

Al respecto, una vez delimitada la muestra de esta investigación, así como la validez y confiabilidad de los instrumentos a empleados, se procedió a aplicar los mismos, tabular los datos, presentarlos en cuadros y analizar las respuestas obtenidas en términos de porcentajes, con el propósito de establecer los resultados. Estos sirvieron de base, para proponer estrategias de inversión social empresarial a la banca privada, en el Municipio Libertador estado Mérida.

Finalmente, la representación gráfica se realizó a través de barras y gráficos de sectores circulares.

Fases de la Investigación

El diseño de la investigación corresponde a la formulación de estrategias de inversión social dirigidas a la banca privada en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial en el Municipio Libertador del Estado Mérida. Este diseño está organizado en seis fases:

Fase I. Planteamiento del Problema

Correspondió la identificación del problema seleccionado, en este caso: “estrategias de inversión social dirigidas a la banca privada en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial”. Además, en esta fase, se establecieron los objetivos del estudio y posteriormente se determinó la justificación, alcances y delimitación de la investigación.

Fase II. Marco Teórico

Respondió al análisis teórico de la variable que delimitó el estudio, además se desarrolló el marco teórico constituido por los antecedentes relacionados con la investigación, posteriormente se establecieron las bases

teóricas y legales que sustentaron el estudio. Finalmente, se realizó la Operacionalización de la variable.

Fase III. Metodología

Abarcó la metodología, en la cual se seleccionó el tipo, diseño y modalidad de la investigación, la misma fue identificada como una investigación de carácter descriptiva con diseño de campo en la modalidad de proyecto factible. Asimismo, se determinó la población y se seleccionó la muestra que conformó el estudio.

Posteriormente, se establecieron las técnicas e instrumentos de recolección de datos y en función de la variable estudiada se elaborarán los instrumentos, a estos se les aplicó tanto la validez por juicio de expertos a través del coeficiente de proporción de rango (CPR), así como la confiabilidad según el coeficiente Alfa de Cronbach. Finalmente, se identificaron las técnicas de procesamiento y análisis de datos en términos de porcentajes, a fin de establecer los resultados.

Fase IV. Resultados

Correspondió al análisis de los datos obtenidos a través de los instrumentos aplicados a la muestra seleccionada en el estudio. El cual, se realizó en términos de porcentajes, a fin de establecer las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Fase VI. Propuesta

Esta fase abarcó la propuesta, la cual llevó implícita una presentación que describió la misma y una justificación que determinó su propósito y utilidad. Igualmente, se estableció tanto su fundamentación teórica como sus

objetivos, general y específicos. Finalmente, se realizó su estructuración en base a sus tres fases: diagnóstico, factibilidad y diseño.

Fase VI. Conclusiones y Recomendaciones

Se establecieron, una vez analizados los datos que fueron recabados a través de los instrumentos empleados para tal fin. Tanto las conclusiones como las recomendaciones sirvieron de base, para proponer estrategias de inversión social dirigidas a la banca privada en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial, a fin de mejorar la calidad de vida de los habitantes del Municipio Libertador del estado

www.bdigital.ula.ve

CAPÍTULO IV

PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Este capítulo se refiere al análisis de los resultados obtenidos a través de una revisión documental, el cuestionario y una guía de observación, elaborados, para recabar información sobre las estrategias de inversión social empresarial de las entidades bancarias Provincial, Mercantil y Banesco en el Municipio Libertador del Estado Mérida. Todo ello, con la finalidad de elevar la calidad de vida de los ciudadanos en dicho Municipio.

El análisis se realizó tomando en consideración tanto las variables, como las dimensiones concretadas en indicadores. Asimismo, para presentar la información se utilizaron cuadros y gráficos con frecuencias y porcentajes como instrumentos estadísticos útiles para el análisis descriptivo cualitativo de la información obtenida y sobre todo para el logro de los objetivos de la investigación.

Resultados del Objetivo Específico 1

Variable: Estrategias de Inversión social Empresarial

Dimensión: Dimensiones de Inversión Social Empresarial

Para registrar las dimensiones de inversión social en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial, se procedió a realizar una revisión documental y se logró verificar que la inversión social empresarial tiene dos dimensiones: una interna, que corresponde al ámbito de las relaciones laborales, favoreciendo el desarrollo profesional y personal de sus trabajadores y una externa frente al desarrollo de una relación de respeto hacia el medio ambiente, compromiso y acciones de ayuda al desarrollo económico y social de la comunidad.

A continuación se presentan las dimensiones de inversión social en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial.

Cuadro Nº 2. Dimensiones de Inversión Social en el Marco de la Responsabilidad Social Empresarial.

DIMENSIONES	ÁMBITO	ASPECTOS	ACCIONES SOCIALES Y AMBIENTALES
Interna	Trabajadores	Gestión de recursos humanos	Inversión en programas de formación permanente. Equilibrio entre trabajo, familia y ocio. Prácticas responsables de contratación no discriminatorias.
		Salud y seguridad en el trabajo	Cumplimiento de la legislación en esta materia. Identificar riesgos potenciales y tomar acciones preventivas.
		Adaptación al cambio	Preservar la moral y motivación de los trabajadores. Tomar en cuenta intereses y preocupaciones de los trabajadores afectados por los cambios.
		Comunidad local	Creación de empleo. Donaciones y patrocinios. Campañas de captación de fondos para causas sociales o ambientales.
Externa	Comunidad	Socios comerciales, proveedores y consumidores	Conocer el grado de satisfacción y fidelidad de la clientela. Respeto a los derechos de los consumidores. Creación de asociaciones que fomenten la RSE.
		Derechos humanos	Adoptar códigos de conducta en materia de derechos humanos, condiciones laborales y gestión ambiental.
		Desarrollo sostenible	Incluir a entidades comerciales, proveedoras y clientes en sus prácticas ambientales y sociales. Participación en programas de cooperación internacional.
		Problemas ecológicos mundiales	Fomentar la reducción del impacto ambiental de sus actividades.

Fuente: Zambrano (2017)

La Responsabilidad Social Empresarial tiene una dimensión interna y otra externa. La interna tiene que ver con sus trabajadores y la externa, con los agentes del entorno que participan en el proceso productivo, con el medio ambiente, comunidad o sociedad. La dimensión interna abarca las relaciones laborales y prácticas gerenciales, tiene que ver con el cumplimiento de las obligaciones legales de la empresa con los trabajadores y más aún, con un esfuerzo adicional de inversión en la gente. En este aspecto, la responsabilidad social apunta a favorecer el desarrollo profesional y personal de sus trabajadores, a posibilitar su acceso a la información y a las decisiones que los involucran directamente, y a mejorar las condiciones de trabajo, tanto físicas como contractuales.

No obstante, una empresa socialmente responsable no se limita a cumplir solamente con los derechos laborales internacionales sancionados (convenios de la OIT) o integrados en las normativas laborales nacionales, sino que se esfuerza por ir más allá, como por ejemplo, invertir en la profesionalización y perfeccionamiento de sus trabajadores y en condiciones de trabajo seguras e higiénicas. También la RSE se caracteriza por el respeto a la condición de persona de sus trabajadores y establece una relación ética y responsable con sus intereses e instituciones que los representan.

En concreto, una empresa socialmente responsable, favorece la organización de sus trabajadores, busca armonizar intereses y establece una relación y comunicación transparente con el sindicato, en torno de objetivos comunes. Asimismo, da oportunidad a sus trabajadores para que compartan los desafíos de la empresa, se involucren en la solución de problemas, en el logro de metas establecidas en conjunto y en el desarrollo personal y profesional. Del mismo modo, no permite ni ejerce ningún tipo de discriminación, y su política de remuneraciones, beneficios y carrera, apunta

a valorizar las competencias y potencialidades de sus trabajadores para un mayor desarrollo profesional.

Por otra parte, la dimensión externa abarca a las comunidades en las que operan las empresas, sus socios y proveedores, consumidores, gobiernos, medio ambiente, y el desarrollo económico y social. El ámbito externo, ha de tener en cuenta el respeto riguroso a los derechos de los clientes y consumidores que compran sus productos y servicios o de sus proveedores, al respeto a los Derechos Humanos, a la acción cultural, medioambiental o social de las empresas, entendida ésta última como la asignación de recursos empresariales a proyectos relacionados con personas desfavorecidas en las comunidades donde opera la empresa.

En tal sentido, las empresas contribuyen al desarrollo de las comunidades en las que inciden proporcionando puestos de trabajo, salarios, prestaciones sociales e ingresos fiscales. Además, por si mismas aportan un beneficio a la sociedad, específicamente en la compra de materiales, contratación de personas y en los productos o servicios que ofrecen, lo cual genera un impacto positivo en la sociedad. No obstante, este beneficio no justifica que las empresas únicamente persigan los beneficios a corto plazo, anteponiendo los intereses económicos al resto de intereses sociales y medioambientales. La empresa debe ir más allá, en su aportación a la sociedad y una de las vías a utilizar es la Acción Social.

Tradicionalmente, la acción social ha venido desarrollándose con un enfoque filantrópico, en forma de: donativos a organizaciones caritativas, contribuciones en zonas donde se han producido catástrofes, apoyo económico a Universidades y ONGs. Este tipo de acción social, a pesar de tener un claro impacto positivo en la Sociedad, únicamente aporta algún beneficio en forma de Marketing, para la empresa; donde el retorno de la inversión es indefinido. El problema de esta manera de actuar, es que los

intereses de la sociedad y de la empresa no están alineados. En tiempos de abundancia, puede funcionar este sistema, sin embargo, en tiempos de crisis, las empresas van luchar por su propia supervivencia, y se prescindirá de todo gasto que no se perciba como una beneficio.

En definitiva, la inversión social empresarial en el marco de Responsabilidad Social va más allá de la mera producción y comercialización de bienes y servicios para satisfacer las necesidades humanas. Esto significa, que las empresas asumen compromisos no solo con sus inversionistas sino también con grupos de interés muy variados. Se deduce de esto, el valor estratégico, objetivos y políticas empresariales de las organizaciones mercantiles sobre las comunidades donde confluyen: empleados, clientes, consumidores, proveedores, accionistas.

Resultados del Objetivo Específico 2

Variable: Banca Privada

Para sondear la opinión de los empleados del área de inversión social de las entidades bancarias Provincial, Mercantil y Banesco ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, sobre las estrategias de inversión social en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial, se procedió a recabar la información a través de un cuestionario con preguntas escalares tipo Likert, en las cuales se ubicaron las siguientes dimensiones: datos profesionales, objetivos, políticas, proyectos y sus limitaciones en la ejecución de los programas sociales.

A continuación, se presentan los cuadros y gráficos para cada indicador o ítem por dimensión, lo que facilita el análisis de cada uno.

Instrumento Aplicado: Cuestionario

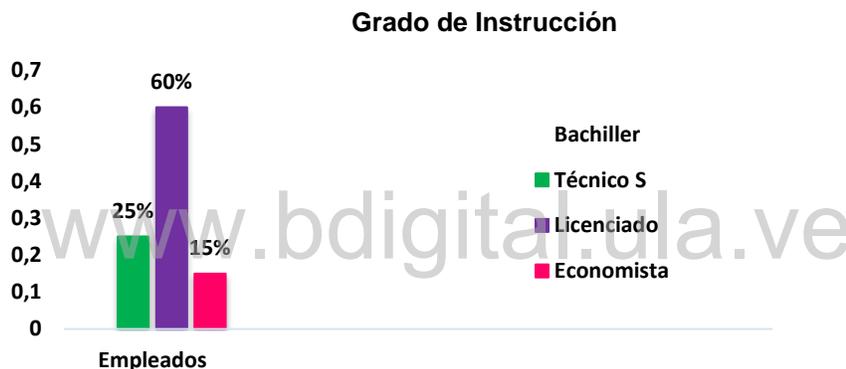
Dimensión: Datos Profesionales

Cuadro Nº 3. Distribución del Grado de Instrucción

MUESTRA	INDICADOR	Nº	ÍTEM	fi	%
Empleado	Grado de Instrucción	1	a. Bachiller	0	0
			b. Técnico Superior	5	25
			c. Licenciado	12	60
			d. Economista	3	15
Total				20	100

Fuente: Zambrano (2017)

Gráfico 1. Representación Porcentual del Grado de Instrucción



Fuente: Zambrano (2017)

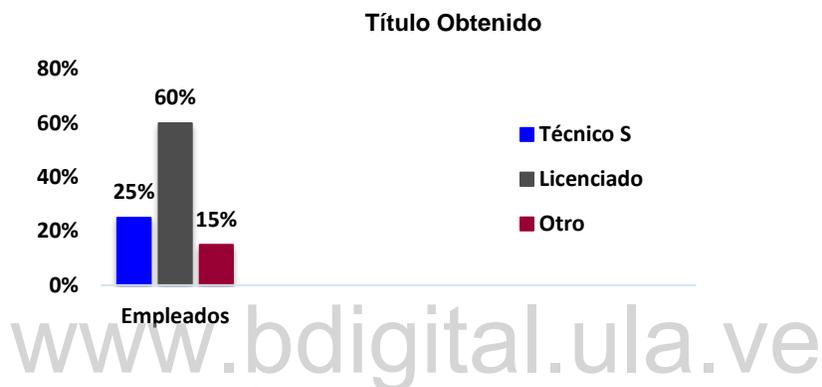
El gráfico 1, refleja que el 100% de los empleados del sector bancario en estudio son graduados en educación superior. Esta característica indica que en la entidad bancaria se cuenta con personal calificado para laborar en el área de inversión social, dado que la misma en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial requiere de funcionarios que planifiquen y desarrollen programas y proyectos dirigidos concretamente a grupos sociales vulnerables, a fin de mejorar su calidad de vida.

Cuadro N° 4. Distribución del Título Obtenido

MUESTRA	INDICADOR	Nº	ÍTEM	fi	%
Empleado	Título Obtenido	2	a. Técnico superior	5	25
			b. Licenciado	12	60
			c. Otro	3	15
Total				20	100

Fuente: Zambrano (2017)

Gráfico 2. Representación Porcentual del Título Obtenido



Fuente: Zambrano (2017)

En este gráfico 2, se observa que el 60% de los empleados son licenciados, 25% técnicos superiores y 15% abogados y economistas, no obstante la mayoría de ellos son graduados en el área de Administración. Esta situación encontrada, refleja que las instituciones bancarias en estudio cuentan con el personal capacitado para diseñar y ejecutar programas o proyectos en el entorno social donde se desenvuelven y de acuerdo a las necesidades de la comunidad, a fin de contribuir al beneficio de la colectividad.

Cuadro N° 5. Distribución de otros Títulos Obtenidos

MUESTRA	INDICADOR	Nº	ÍTEM	fi	%
Empleado	Otros Títulos	3	a. Especialidad	2	10
			b. Maestría	0	0
			c. Doctorado	0	0
Total				20	100

Fuente: Zambrano (2017)

Gráfico 3. Representación Porcentual de Otros Títulos Obtenidos



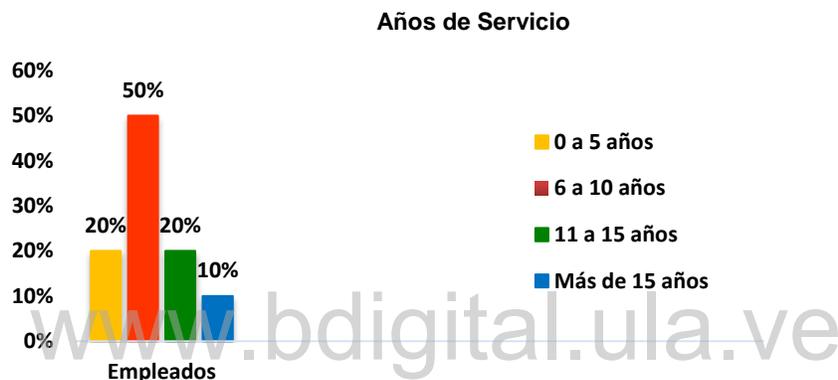
Como lo refleja el gráfico 3, sólo el 10% de los empleados del área de inversión social de la entidad financiera posee estudios de postgrado, en este caso especialidad, lo cual indica su poco deseo de superación personal y profesional. Si bien es cierto, que contar con un personal graduado en el área administrativa permite que el sector bancario venezolano evolucione en el tema de inversión social, esto no es suficiente, dado que el funcionario requiere actualización permanente, a fin de tomar decisiones concretas para la inversión socialmente responsable y responder así a las necesidades de la población específicamente en las área de educación, salud, y medio ambiente entre otras.

Cuadro N° 6. Distribución de Años de Servicio

MUESTRA	INDICADOR	Nº	ÍTEM	fi	%
Empleado	Años de Servicio	4	a. 0 a 5 años	4	20
			b. 6 a 10 años	10	50
			c. 11 a 15 años	4	20
			d. Más de 15 años	2	10
Total				20	100

Fuente: Zambrano (2017)

Gráfico 4. Representación Porcentual de Años de Servicio



Fuente: Zambrano (2017)

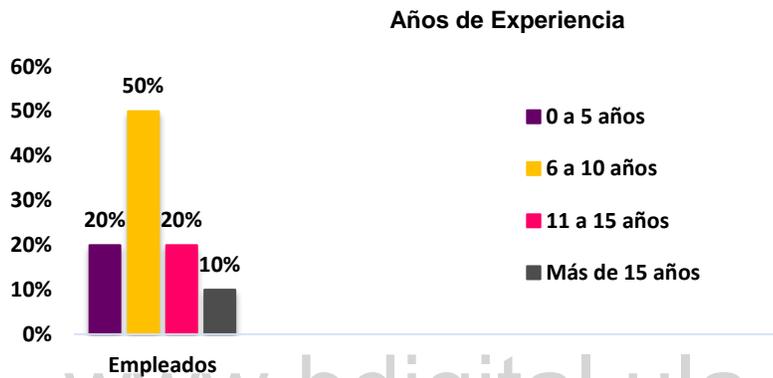
Con respecto a los años de servicio en la entidad financiera, el gráfico 4, muestra los resultados, los cuales reflejan que el 50% de los empleados encuestados tienen de 6 a 10 años; 20% entre 0 a 5 años y 11 a 15 años, mientras que sólo un 15% tienen más de 15 años laborando en dicha entidad. Esta característica, indica que se cuenta con funcionarios con suficientes años dentro de la banca, lo cual resulta beneficioso en la práctica administrativa, dada su disposición al momento de introducir cambios o modificaciones que contribuyan a mejorar el área de inversión social de la institución financiera.

Cuadro N° 7. Distribución de Años de Experiencia

MUESTRA	INDICADOR	Nº	ÍTEM	fi	%
Empleado	Años de Experiencia	5	a. 0 a 5 años	4	20
			b. 6 a 10 años	10	50
			c. 11 a 15 años	4	20
			d. Más de 15 años	2	10
Total				20	100

Fuente: Zambrano (2017)

Gráfico 5. Representación Porcentual de los Años de Experiencia



Fuente: Zambrano (2017)

Obsérvese en este gráfico N° 5, que el 50% de los trabajadores tienen máximo 10 años de experiencia, mientras que el 20% alcanzan 5 ó máximo 15 años de experiencia dentro de banca y sólo el 15% posee una experiencia de más de 15 años. Esta situación, refleja que las instituciones financieras cuentan con personal con cierta experiencia para laborar en el área de inversión social, lo que puede resultar beneficioso al diseñar y ejecutar proyectos o programas sociales que generen un impacto positivo en la colectividad de acuerdo a sus intereses, necesidades y dinámicas del entorno social al que van dirigidos.

Dimensión: Objetivos, Políticas y Estrategias Empresariales

Cuadro N° 8. Distribución de Políticas, Estrategias y Programas Sociales

MUESTRA	N°	ITEM	S		CS		AV		CN		N		TOTAL	
			fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Empleados	6	Políticas, estrategias y programas de responsabilidad social definidas	15	75	5	25	0	0	0	0	0	0	20	100

Fuente: Zambrano (2017)

Gráfico 6. Representación Porcentual de Políticas, Estrategias y Programas Sociales



Fuente: Zambrano (2017)

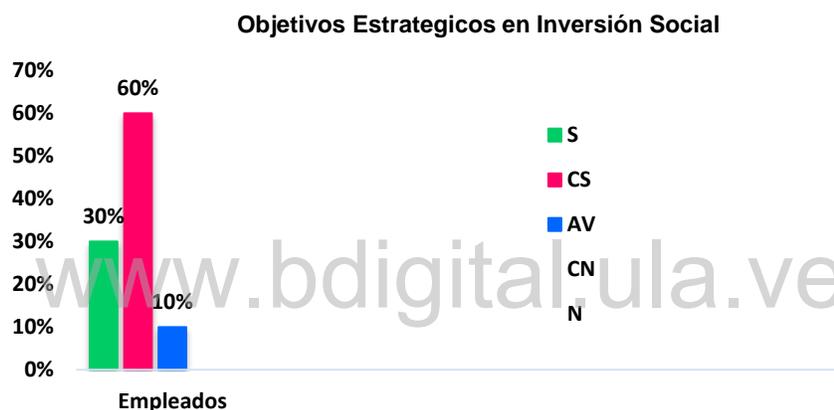
Nótese en este gráfico 6, en cuanto a las políticas, estrategias y programas sociales en la entidad bancaria, el 75% de los empleados afirmaron que siempre están claramente definidas, mientras que el 25% manifestaron que casi siempre. Este resultado, refleja una fortaleza para la institución, dado que la inversión social empresarial se trata de reemplazar el criterio filantrópico de caridad por el de integración con la comunidad, liderando proyectos que abarquen importantes áreas sociales en beneficio de la colectividad.

Cuadro N° 9. Distribución de Objetivos Estratégicos en Inversión Social

MUESTRA	N°	ITEM	S		CS		AV		CN		N		TOTAL	
			fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Empleados	7	Información sobre objetivos estratégicos de la entidad en el ámbito de inversión social.	6	30	12	60	2	10	0	0	0	0	20	100

Fuente: Zambrano (2017)

Gráfico 7. Representación Porcentual de los Objetivos Estratégicos en Inversión Social



Fuente: Zambrano (2017)

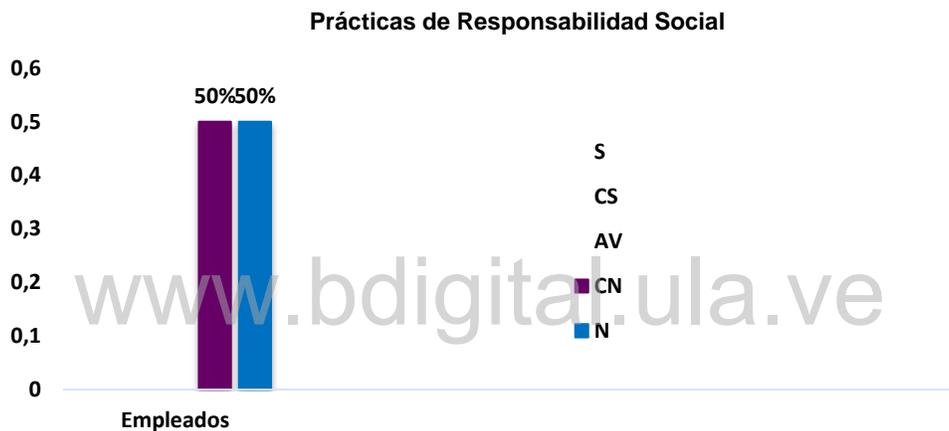
Como lo refleja el gráfico 7, el 60% de los trabajadores encuestados manifestaron que la entidad financiera casi siempre les proporciona información sobre los objetivos estratégicos que la institución se plantea en el ámbito de inversión social, mientras que el 30% afirmó que siempre los mantienen informados. Esta situación encontrada resulta favorable, dado que información brindada por la institución financiera permite al trabajador conocer la función social que dicha organización cumple, no sólo con su personal, sino con el entorno social al que pertenece, lo cual genera valoración, reconocimiento, sentido de pertenencia y sobre todo compromiso.

Cuadro N° 10. Distribución de las Prácticas de Responsabilidad Social

MUESTRA	N°	ITEM	S		CS		AV		CN		N		TOTAL	
			fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Empleados	8	Entrenamiento sobre prácticas de responsabilidad social	0	0	0	0	0	0	10	50	10	50	20	100

Fuente: Zambrano (2017)

Gráfico 8. Representación Porcentual sobre Prácticas de Responsabilidad Social.



Fuente: Zambrano (2017)

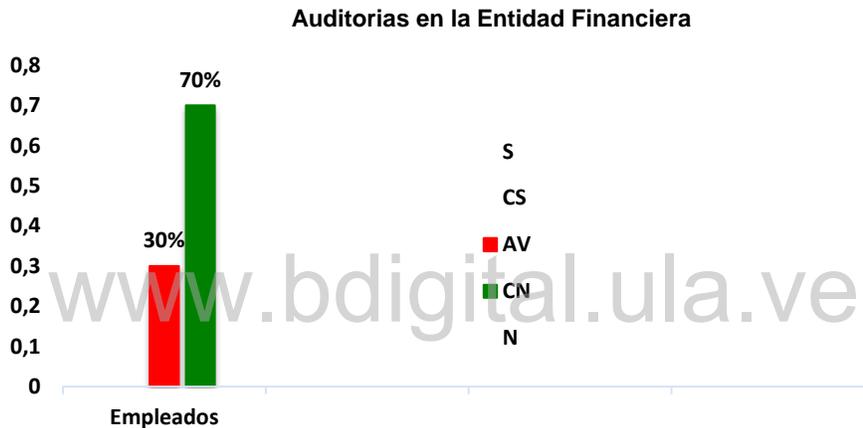
Como se aprecia en el gráfico 8, en cuanto al entrenamiento a través de cursos o conferencias sobre prácticas de responsabilidad social a los empleados, las afirmaciones de los trabajadores se encuentran entre un 50% que señaló que casi nunca reciben entrenamiento y un 50% que manifestó que nunca asiste a cursos o conferencias sobre prácticas de Responsabilidad social Empresarial. Esto resulta desfavorable para la organización, siendo que la gestión social de la misma depende en gran medida de la capacidad y entrenamiento de su personal, el cual debe realizar diagnósticos de la realidad social y a partir de allí establecer presupuestos para priorizar los proyectos o programas sociales de la institución.

Cuadro N° 11. Distribución de Auditorías en la Entidad Financiera

MUESTRA	N°	ITEM	S		CS		AV		CN		N		TOTAL	
			fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Empleados	9	Aspectos sociales de la entidad financiera auditados por terceros	0	0	0	0	6	30	14	70	0	0	20	100

Fuente: Zambrano (2017)

Gráfico 9. Representación Porcentual de Auditorías en la Entidad Financiera



Fuente: Zambrano (2017)

En el gráfico 9, se observa el resultado relacionado con las auditorías realizadas por terceros a la entidad financiera, concretamente al área de inversión social, de allí que el 70 % de los empleados manifestaron que casi nunca se realizan, mientras que el 30 % fue enfático en señalar que nunca terceros realizan auditorías en la entidad bancaria. Este resultado evidencia, que la banca privada no es auditada o supervisada por entes gubernamentales en relación a la gestión social que debe cumplir por Ley, razón por la cual el Estado no puede evaluar si realmente la organización está cumpliendo con su compromiso social.

Cuadro N° 12. Distribución de Participación de la Entidad Financiera en la Comunidad

MUESTRA	N°	ITEM	S		CS		AV		CN		N		TOTAL	
			fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Empleados	10	Participación de la entidad financiera en comités locales para discutir problemas sociales	0	0	0	0	4	20	16	80	0	0	20	100

Fuente: Zambrano (2017)

Gráfico 10. Representación Porcentual de la Participación de la Entidad Financiera en la Comunidad.



Fuente: Zambrano (2017)

Los resultados que muestra el gráfico 10, sobre la participación de la entidad financiera en comités locales para discutir los problemas sociales con el gobierno y comunidad, reflejan una tendencia desfavorable, dado que las afirmaciones de los empleados se inclinan en 20% algunas veces y 80% casi nunca la institución bancaria participa. Esta situación, evidencia el poco interés de la organización financiera en discutir los problemas de la comunidad y buscar conjuntamente con el gobierno soluciones a sus necesidades, siendo que su rol dentro de la sociedad no sólo es económica sino también social. Por lo tanto, debe asumir su compromiso con los grupos de interés en beneficio de la colectividad.

Cuadro N° 13. Distribución del Objetivo de la Entidad Financiera en la Comunidad

MUESTRA	N°	ITEM	S		CS		AV		CN		N		TOTAL	
			fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Empleados	11	Objetivo de la entidad financiera en inversión social son las necesidades de la comunidad	20	100	0	0	0	0	0	0	0	0	20	100

Fuente: Zambrano (2017)

Gráfico 11. Representación Porcentual del Objetivo de la Entidad Financiera



Fuente: Zambrano (2017)

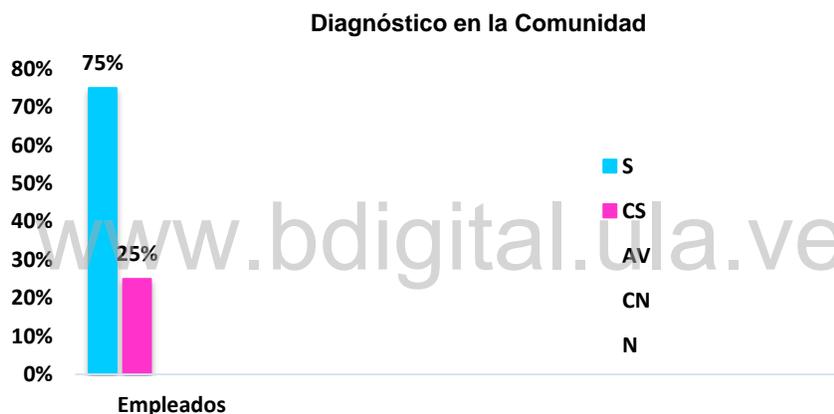
Los resultados del gráfico 11, muestran que el 100% de los trabajadores encuestados afirmaron que el objetivo de la banca en el ámbito de inversión social siempre es conocer las necesidades de la comunidad y convertirse en su aliado. Esta situación demuestra, que la organización bancaria tiene un objetivo preciso respecto a la inversión social en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial, sin embargo no participa en reuniones locales para conocer los problemas de la comunidad y esta manera priorizar sus ingresos a proyecto o programas que contribuyan a mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

Cuadro N° 14. Distribución del Diagnóstico de la Entidad Financiera en la Comunidad

MUESTRA	N°	ITEM	S		CS		AV		CN		N		TOTAL	
			fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Empleados	12	Diagnóstico de la entidad financiera en las necesidades de la comunidad antes de diseñar sus proyectos.	15	75	5	25	0	0	0	0	0	0	20	100

Fuente: Zambrano (2017)

Gráfico 12. Representación Porcentual del Diagnóstico de la Entidad Financiera en la Comunidad



Fuente: Zambrano (2017)

Los resultados obtenidos en cuanto al diagnóstico que realiza la entidad financiera en la comunidad antes de diseñar sus proyectos se muestran en el gráfico 12, evidenciándose que el 75% de los empleados afirmaron que siempre la institución realiza antes un diagnóstico, mientras que el 25 % manifestó que casi siempre lo realizan. Esta tendencia, evidencia que antes de invertir sus ingresos la organización financiera efectúa un diagnóstico de las necesidades de la población a la que va dirigido el proyecto o programa social en áreas como: educación, cultura, salud, ambiente entre otras, los cuales sin duda generan un impacto positivo a la sociedad.

Resultados del Objetivo Específico 3

Variable: Banca Privada

Dimensión: Proyectos y Programas Sociales

Cuadro N° 15. Distribución de Programas Sociales de la Entidad Financiera

MUESTRA	N°	ITEM	S		CS		AV		CN		N		TOTAL	
			fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
		Programas sociales de la entidad financiera dirigidos a:												
Empleados	13	a.-Educación	20	100	0	0	0	0	0	0	0	0	20	100
		b.-Ambiente	0	0	0	0	20	100	0	0	0	0	20	100
		c- Salud	20	100	0	0	0	0	0	0	0	0	20	100
		d- Microempresas	0	0	0	0	20	100	0	0	0	0	20	100
		e- Cultura	20	100	0	0	0	0	0	0	0	0	20	100

Fuente: Zambrano (2017)

Gráfico 13. Representación Porcentual de los programas Sociales



Fuente: Zambrano (2017)

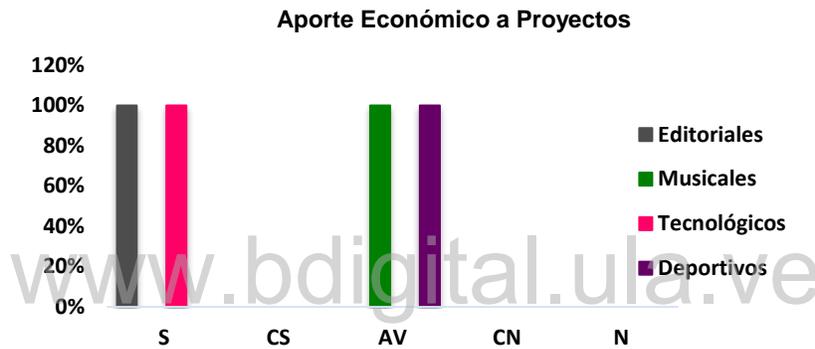
El gráfico 13, refleja que el 100% de los empleados encuestados afirmaron que la institución bancaria posee programas sociales dirigidos a la educación, salud y cultura y algunas veces a ambiente y microempresas. Esta situación evidencia, el compromiso y preocupación que tiene la organización bancaria por seguir participando en el desarrollo sostenible del país, al generar proyectos que benefician las áreas más necesitadas de la colectividad.

Cuadro N° 16. Distribución del Aporte Económico a Proyectos Sociales

MUESTRA	N°	ITEM	S		CS		AV		CN		N		TOTAL			
			fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%		
Empleados	14	Aportes de la entidad financiera a proyectos:														
		a- Editoriales	20	100	00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20	100
		b- Musicales	0	0	0	0	20	100	0	0	0	0	0	0	20	100
		c- Tecnológicos	20	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20	100
		d- Deportivos	0	0	0	0	20	100	0	0	0	0	0	0	20	100

Fuente: Zambrano (2017)

Gráfico 14. Representación Porcentual del Aporte Económico a Proyectos Sociales



Fuente: Zambrano (2017)

El gráfico 14, muestra los resultados en relación al aporte económico de la entidad financiera a proyectos sociales, los cuales evidencian que el 100% de los empleados manifestaron que la banca siempre invierte sus ingresos de inversión social a proyectos editoriales y tecnológicos y algunas veces a proyectos musicales y deportivos. Esta situación demuestra, que la organización bancaria prioriza sus ingresos destinados a la inversión social a proyectos que permanezcan en el tiempo y generen un impacto positivo en la colectividad, además que el alcance de los mismos puedan ser evaluados por dicha organización.

Cuadro N° 17. Distribución de Programas y Proyectos en la Comunidad

MUESTRA	N°	ITEM	S		CS		AV		CN		N		TOTAL	
			fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Empleados	15	Programas y proyectos desarrollados por la entidad financiera para mejorar la calidad de vida de los habitantes de la comunidad.	10	50	10	50	0	0	0	0	0	0	20	100

Fuente: Zambrano (2017)

Gráfico 15. Representación Porcentual de Programas y Proyectos en la comunidad.



Fuente: Zambrano (2017)

Con respecto a los programas y proyectos desarrollados por la entidad bancaria para mejorar la calidad de vida de los habitantes de la comunidad, el gráfico 15, muestra los resultados obtenidos, los cuales reflejan una tendencia favorable, dado que las afirmaciones de los trabajadores del área de inversión social encuestados se inclinan en la escala siempre en 50% y casi siempre también en un 50%. Esta tendencia, demuestra que todo proyecto o programa social que la banca desarrolle en la comunidad contempla un beneficio para las mismas como herramienta de cambio y transformación social, mejorando así la calidad de vida de sus habitantes.

Cuadro N° 18. Distribución de Recursos Económicos a Proyectos en la Comunidad

MUESTRA	N°	ITEM	S		CS		AV		CN		N		TOTAL	
			fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Empleados	16	Recursos económicos otorgados por la entidad financiera a proyectos en beneficio de la comunidad.	0	0	0	0	0	0	14	70	6	30	20	100

Fuente: Zambrano (2017)

Gráfico 16. Representación Porcentual de Recursos Económicos a Proyectos.



Fuente: Zambrano (2017)

Obsérvese en este gráfico 16, sobre los recursos económicos otorgados por la entidad financiera de manera eventual para proyectos que representan un beneficio para la comunidad, los resultados obtenidos con esta interrogante muestran que el 70% de los empleados manifestaron que casi nunca otorga recursos de manera eventual para proyectos en la comunidad, mientras que el 30% señalaron que nunca lo hacen. Esta situación encontrada, refleja que la organización bancaria destina recursos económicos exclusivamente a sus proyectos o programas sociales emprendidos y desarrollados por sus fundaciones en áreas como: educación, salud, cultura, ambiente o deporte.

Cuadro N° 19. Distribución del Aporte Económico al Emprendimiento

MUESTRA	N°	ITEM	S		CS		AV		CN		N		TOTAL	
			fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Empleados	17	Recursos económicos otorgados por la entidad financiera para el emprendimiento de los habitantes de la comunidad.	0	0	0	0	6	30	14	70	0	0	20	100

Fuente: Zambrano (2017)

Gráfico 17. Representación Porcentual del Aporte Económico al Emprendimiento.



Fuente: Zambrano (2017)

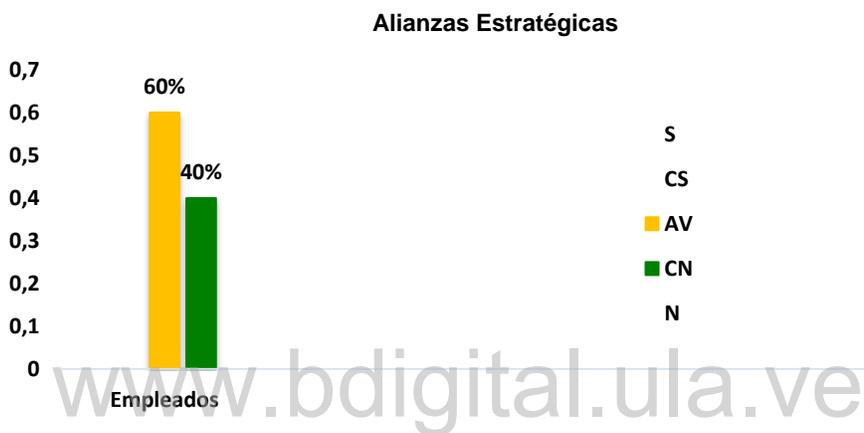
Los resultados del gráfico 17, muestran los resultados referente al aporte económico de la entidad financiera para el emprendimiento económico y personal de los habitantes de la comunidad, la tendencia refleja que el 30 % de los trabajadores afirmaron algunas veces, mientras que el 70% manifestaron casi nunca la institución otorga recursos económicos para emprendimiento personal. Esta tendencia en nada favorece a los habitantes de la comunidad, dado que la organización financiera pocas veces otorga recursos económicos en proyectos de carácter individual que no tengan un efecto multiplicador en la comunidad.

Cuadro Nº 20. Distribución de Alianzas Estratégicas de la Entidad Financiera

MUESTRA	Nº	ITEM	S		CS		AV		CN		N		TOTAL	
			fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Empleados	18	Alianzas estratégicas de la entidad financiera para la mejora en los programas sociales.	0	0	0	0	12	60	8	40	0	0	20	100

Fuente: Zambrano (2017)

Gráfico 18. Representación Porcentual de Alianzas Estratégicas



Fuente: Zambrano (2017)

Los resultados obtenidos respecto a las alianzas estratégicas del sector público y privado con que cuenta la entidad financiera para la continuidad y mejora permanente de los programas sociales, se muestran en el gráfico 18, los cuales evidencian que algunas veces o casi nunca se trabaja en equipo con otras instituciones o entes gubernamentales para solventar los problemas que tiene la comunidad a través de programas sociales, representado por el 60% (algunas veces) y 40% (casi nunca). Esto significa, que la banca privada poco busca estrechar relaciones con otras instituciones, dado que no las involucra de manera activa en la inversión social empresarial para la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos y la construcción de una mejor sociedad.

Cuadro N° 21. Distribución de Fundaciones en la Entidad Financiera

MUESTRA	N°	ITEM	S		CS		AV		CN		N		TOTAL	
			fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Empleados	19	Fundaciones de la entidad financiera que evidencian su compromiso social con el país.	9	45	6	30	5	25	0	0	0	0	20	100

Fuente: Zambrano (2017)

Gráfico 19. Representación Porcentual de las Fundaciones en la Entidad Financiera.



Fuente: Zambrano (2017)

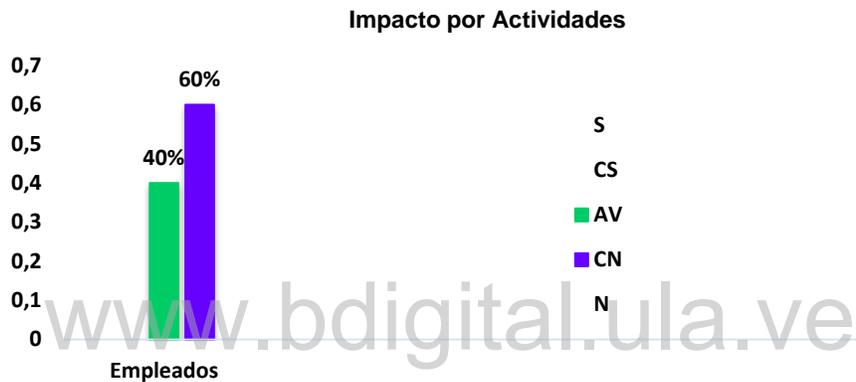
Los resultados del gráfico 19, demuestran que la institución financiera posee fundaciones que evidencian el compromiso social adquirido por la banca con los sectores sociales de país, dado que las afirmaciones de los empleados en estudio se encuentran en la escala de siempre (45%), casi siempre (30%), y algunas veces (25%). Esta tendencia favorece el entorno social, ya que las fundaciones resultan la opción más viable para impulsar el desarrollo sostenible del país, aún más cuando se observa la precaria situación económica por la cual atraviesa Venezuela, en donde la actuación del Estado no logra atender todas las necesidades de la población, concretamente en áreas como la educación, salud y ambiente entre otras.

Cuadro Nº 22. Distribución del Impacto por Actividades de la Entidad Financiera en la Comunidad

MUESTRA	Nº	ITEM	S		CS		AV		CN		N		TOTAL	
			fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Empleados	20	Impacto causado por las actividades de la entidad financiera en la comunidad.	0	0	0	0	8	40	12	60	0	0	20	100

Fuente: Zambrano (2017)

Gráfico 20. Representación Porcentual de Impacto por Actividades de la Entidad Financiera en la Comunidad



Fuente: Zambrano (2017)

Obsérvese en este gráfico 20, sobre los indicadores que posee la institución financiera para monitorear el impacto causado por sus actividades en la comunidad, los resultados obtenidos con esta interrogante muestran que el 40% de los empleados afirmaron que algunas veces se mide el impacto de las actividades o proyectos desarrollados en la comunidad, mientras que el 60% manifestó que casi nunca se monitorea ese impacto. Esta situación encontrada, resulta desfavorable tanto para la institución como para el entorno social, ya que la organización bancaria debe evaluar permanentemente el impacto de su inversión social en la colectividad, en base a indicadores que determinen si la asignación de recursos produjo el efecto deseado como es la solución de los problemas y el bienestar de la comunidad y medio ambiente.

Cuadro N° 23. Distribución de la Creación de Fundaciones y Programas Sociales

MUESTRA	N°	ITEM	S		CS		AV		CN		N		TOTAL	
			fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Empleados	21	Fundaciones y programas sociales creados por la entidad financiera para cumplir con la legislación venezolana.	16	80	4	20	0	0	0	0	0	0	20	100

Fuente: Zambrano (2017)

Gráfico 21. Representación Porcentual de la creación de Fundaciones y Programas Sociales



Los resultados del gráfico 21, muestran que el 80% de los empleados encuestados afirmaron que la organización bancaria siempre crea fundaciones y programas sociales para cumplir con la legislación venezolana, mientras que el 20% manifestó que casi siempre lo hacen porque lo así lo establece la Ley. Esta situación demuestra, que la entidad financiera invierte sus recursos en programas sociales a través de sus fundaciones porque mantiene gran interés en respetar y participar del marco legal venezolano, por cuanto están conscientes que existen una serie de leyes y normativas, las cuales deben considerar en función de los aportes que realizan, es decir invertir en el ámbito social es cumplir con la Ley.

Cuadro N° 24. Distribución de Publicidad y no el Fin Social de la Entidad Financiera

MUESTRA	N°	ITEM	S		CS		AV		CN		N		TOTAL	
			fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Empleados	22	Búsqueda de publicidad y no fin social de la entidad financiera	0	0	0	0	0	0	4	20	16	80	20	100

Fuente: Zambrano (2017)

Gráfico 22. Representación Porcentual de Publicidad y no el Fin Social de la Entidad Financiera.



Fuente: Zambrano (2017)

Con respecto a la publicidad y no el fin social de la entidad financiera, el gráfico 22, muestra los resultados obtenidos, los cuales reflejan una tendencia favorable, debido a que las afirmaciones de los empleados encuestados se inclinan en la escala casi nunca con 20% y 80% nunca. Esta tendencia, demuestra que la organización bancaria tiene claro que uno de los objetivos principales de la inversión social está orientado al conjunto de necesidades de la comunidad en áreas prioritarias como educación, salud, y ambiente entre otras, y no en la creación de una imagen. Es decir que la banca privada en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial no busca publicidad sino al contrario persigue un fin social.

Cuadro N° 25. Distribución de Publicidad en Proyectos y Programas de la Entidad Financiera

MUESTRA	N°	ITEM	S		CS		AV		CN		N		TOTAL	
			fi	%	fi	%								
Empleados	23	Publicidad en proyectos y Programas sociales de la entidad financiera	0	0	0	0	0	0	0	0	20	100	20	100

Fuente: Zambrano (2017)

Gráfico 23. Representación Porcentual de la Publicidad en Proyectos y Programas Sociales.



Fuente: Zambrano (2017)

Como lo refleja el gráfico 23, el 100% de los empleados en estudio afirmaron que la publicidad nunca es considerada como herramienta necesaria para el buen funcionamiento de programas y proyectos sociales desarrollados por la entidad bancaria. Este resultado demuestra, que para la organización financiera como empresa socialmente responsable es contribuir a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos en donde actúa, a fin de obtener a largo plazo sociedades más prosperas, lo cual conlleva de manera indirecta al fortalecimiento de la imagen pública de la institución.

Cuadro N° 26. Distribución de Limitación Presupuestaria en la Entidad Financiera

MUESTRA	N°	ITEM	S		CS		AV		CN		N		TOTAL	
			fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Empleados	24	Limitación presupuestaria de la entidad financiera para la ejecución de proyectos y programas sociales.	0	0	14	60	6	30	0	0	0	0	20	100

Fuente: Zambrano (2017)

Gráfico 24. Representación Porcentual de Limitación Presupuestaria en la Entidad Financiera.



Fuente: Zambrano (2017)

Los resultados que muestra el gráfico 24, sobre las limitaciones presupuestarias de la entidad bancaria para darle continuidad al desarrollo de proyectos y programas sociales, reflejan una tendencia desfavorable, dado que las afirmaciones de los empleados se inclinan en 60% casi siempre y 40% algunas veces. Dicho resultado evidencia que a pesar de la situación económica por la cual atraviesa el país, la responsabilidad social de la institución financiera es seguir cumpliendo con su función social, invirtiendo sus ingresos en proyectos y programas que contribuyan al beneficio de los grupos más vulnerables de la sociedad.

Instrumento Aplicado: Lista de Cotejo

Variable: Banca Privada

Dimensión: Proyectos y Programas Sociales

Cuadro N° 27. Distribución de Participación de la Entidad Financiera en la Comunidad

INDICADOR	N°	ITEM	SI		NO		TOTAL	
			fi	%	fi	%	fi	%
Participación	1	Participación de la entidad financiera en comités locales para discutir problemas sociales.	0	0	3	100	3	100

Fuente: Zambrano (2017)

Gráfico 25. Representación Porcentual de la Participación de la Entidad Financiera en la Comunidad.



Fuente: Zambrano (2017)

Como lo refleja el gráfico 25, la entidad financiera no participa en reuniones de los comités locales para discutir los problemas sociales con el gobierno y comunidad, afirmación que coincide con las dadas por los empleados, quienes en su mayoría manifestaron que casi nunca la organización financiera participa en reuniones de la comunidad para contribuir a solventar sus problemas y necesidades. Esta situación resulta desfavorable, dado que la participación activa del ente bancario implica asumir su compromiso con el entorno social para mejorar así la calidad de vida de sus habitantes.

Cuadro Nº 28. Distribución del Objetivo de la Entidad Financiera en Inversión social

INDICADOR	Nº	ITEM	SI		NO		TOTAL	
			fi	%	fi	%	fi	%
Objetivo Estratégico	2	Objetivo de la entidad financiera en inversión social para la comunidad	3	100	0	0	3	100

Fuente: Zambrano (2017)

Gráfico 26. Representación Porcentual del Objetivo de la Entidad Financiera en Inversión social.



Fuente: Zambrano (2017)

Nótese en este grafico 26, referente al objetivo de la banca en el ámbito de inversión social, el cual sin duda es conocer las necesidades de la comunidad y convertirse en su aliado, este resultado coincide con la opinión pulsada a los empleados del área de inversión social de la entidad financiera, donde todos afirmaron que el ente bancario tiene claro su objetivo en el ámbito social. Sin embargo, esta situación poco favorece la inversión que la organización realiza en el entorno social, dado que no participa en reuniones locales para conocer los problemas y necesidades de la comunidad, a fin de priorizar sus ingresos a proyectos y programas que estén dirigidos a las áreas más necesitadas de la comunidad.

Cuadro N° 29. Distribución del Diagnóstico de la Entidad Financiera en la Comunidad

INDICADOR	N°	ITEM	SI		NO		TOTAL	
			fi	%	fi	%	fi	%
Diagnóstico	3	Diagnóstico de la entidad financiera en las necesidades de la comunidad antes de diseñar sus proyectos.	3	100	0	0	3	100

Fuente: Zambrano (2017)

Gráfico 27. Representación Porcentual del Diagnóstico de la Entidad Financiera en la Comunidad.



Fuente: Zambrano (2017)

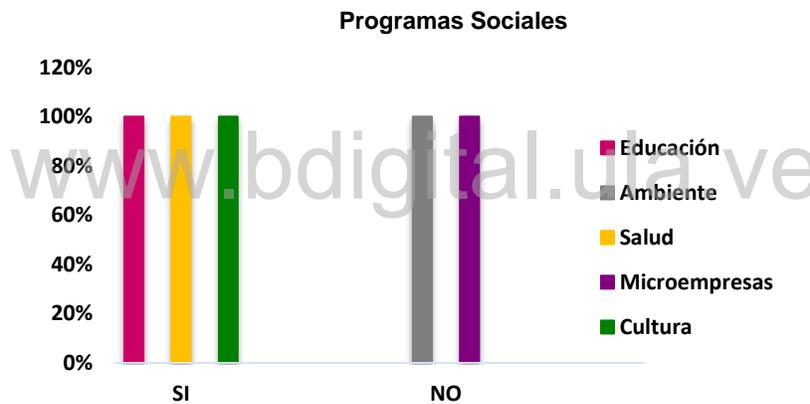
En el gráfico 27, se puede observar que la entidad bancaria si realiza un diagnóstico en la comunidad antes de diseñar sus proyectos, condición que también se confirmó cuando se pulsó la opinión de los empleados de la institución. Este resultado evidencia, que antes de invertir sus ingresos la organización financiera efectúa un diagnóstico de las necesidades de la comunidad, concretamente en áreas como: educación, cultura, salud, ambiente entre otras, siendo estas áreas donde la institución bancaria cumple con la inversión social empresarial.

Cuadro N° 30. Distribución de Programas Sociales en la Entidad Financiera

INDICADOR	N°	ITEM	SI		NO		TOTAL	
			fi	%	fi	%	fi	%
Programas Sociales	4	Programas sociales de la entidad financiera dirigidos a:						
		a.-Educación	3	100	0	0	20	100
		b- Ambiente	0	0	3	100	20	100
		c- Salud	3	100	0	0	20	100
		d- Microempresas	0	0	3	100	20	100
		e- Cultura	3	100	0	0	20	100

Fuente: Zambrano (2017)

Gráfico 28. Representación Porcentual de Programas Sociales en la Entidad Financiera.



Fuente: Zambrano (2017)

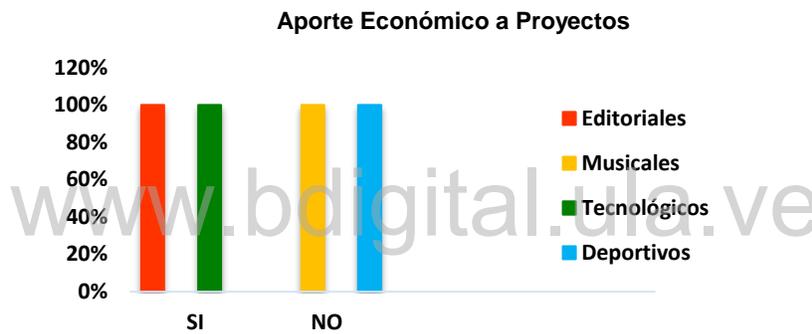
El gráfico 28, refleja que la institución bancaria sólo posee programas sociales dirigidos a la educación, salud y cultura, sin embargo cuando se pulsó la opinión de los empleados, ellos afirmaron que la institución tiene programas en estas áreas y algunas veces ejecutan programas dirigidos al medio ambiente y a microempresas. Esta situación evidencia, el compromiso social de la organización bancaria por seguir impulsando el desarrollo sostenible del país, al ejecutar programas que benefician a buena parte de la comunidad.

Cuadro N° 31. Distribución del Aporte Económico a Proyectos Sociales

INDICADOR	N°	ITEM	SI		NO		TOTAL	
			fi	%	fi	%	fi	%
Aportes Proyectos Sociales	5	Aportes de la entidad financiera a proyectos:						
		a- Editoriales	3	100	0	0	3	100
		b- Musicales	0	0	3	100	3	100
		c- Tecnológicos	3	100	0	0	3	100
		d- Deportivos	0	0	3	100	3	100

Fuente: Zambrano (2017)

Gráfico 29. Representación Porcentual del Aporte Económico a Proyectos Sociales.



Fuente: Zambrano (2017)

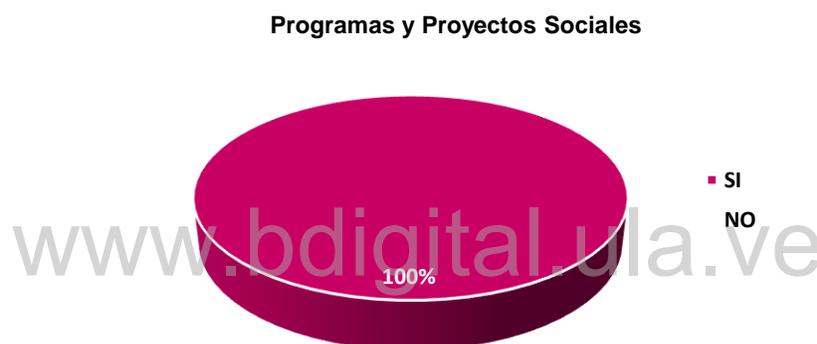
El gráfico 29, muestra los resultados en relación al aporte económico de la entidad financiera a proyectos sociales, los cuales evidencian que si invierte en proyectos editoriales y tecnológicos, sin embargo cuando se pulsó la opinión de los empleados, ellos manifestaron que no sólo a editoriales y tecnológicos, sino que algunas veces también realizan aportes a proyectos musicales y deportivos. Esta situación demuestra, que la organización bancaria prioriza sus ingresos destinados a la inversión social empresarial a proyectos que permanezcan en el tiempo y generen un impacto positivo en la sociedad.

Cuadro N° 32. Distribución Programas y Proyectos en la Comunidad

INDICADOR	N°	ITEM	SI		NO		TOTAL	
			fi	%	fi	%	fi	%
Programas y Proyectos Sociales	6	Programas y proyectos desarrollados por la entidad financiera para mejorar la calidad de vida de los habitantes de la comunidad	3	100	0	0	3	100

Fuente: Zambrano (2017)

Gráfico 30. Representación Porcentual de Programas y Proyectos en la Comunidad.



Fuente: Zambrano (2017)

En el gráfico 30, se puede observar que la institución bancaria si desarrolla programas y proyectos sociales que contribuyen a mejorar la calidad de vida de sus habitantes, situación que también se confirmó cuando se pulsó la opinión de los empleados. Este resultado evidencia, que todo proyecto o programa social que la banca desarrolle en la comunidad contempla un beneficio para las mismas como herramienta de cambio y transformación social, mejorando así la calidad de vida de los ciudadanos que hacen vida en la comunidad.

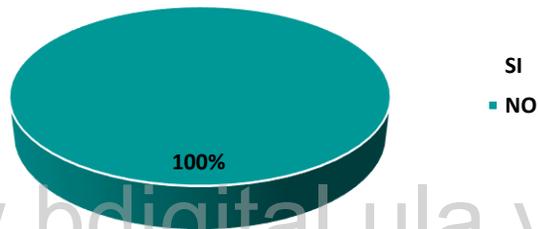
Cuadro N° 33. Distribución de Recursos Económicos a Proyectos

INDICADOR	N°	ITEM	SI		NO		TOTAL	
			fi	%	fi	%	fi	%
Recursos Económicos	7	Recursos económicos otorgados por la entidad financiera a proyectos en beneficio de la comunidad	0	0	3	100	3	100

Fuente: Zambrano (2017)

Gráfico 31. Representación Porcentual de Recursos Económicos a Proyectos

Recursos Económicos para Proyectos



Fuente: Zambrano (2017)

Los resultados que muestra el gráfico 30, demuestran que la entidad bancaria no otorga de manera eventual recursos económicos a proyectos sociales que beneficien de algún modo a la comunidad, afirmación ésta que coincide con las suministradas por los empleados, quienes en su mayoría manifestaron que casi nunca otorgan recursos económicos de manera eventual. Esta situación, demuestra que la organización bancaria destina recursos económicos exclusivamente a sus proyectos o programas sociales emprendidos y desarrollados por sus fundaciones y no los presentados por grupos organizados de la comunidad.

Cuadro N° 34. Distribución del Aporte Económico al Emprendimiento

INDICADOR	N°	ITEM	SI		NO		TOTAL	
			fi	%	fi	%	fi	%
Aporte Económico para Emprendimiento	8	Recursos económicos otorgados por la entidad financiera para el emprendimiento de los habitantes de la comunidad.	0	0	3	100	3	100

Fuente: Zambrano (2017)

Gráfico 32. Representación Porcentual del Aporte Económico al Emprendimiento.



Fuente: Zambrano (2017)

Los resultados del gráfico 32, muestran que la institución financiera no realiza aportes económicos para el emprendimiento económico y personal de los habitantes de la comunidad, afirmación que también coincide con las dadas por los empleados cuando se les preguntó al respecto. Esta situación, en nada favorece a los habitantes de la comunidad, dado que la organización financiera no otorga recursos económicos destinados a la inversión social a proyectos de carácter individual que no tengan un efecto multiplicador en la comunidad.

Cuadro N° 35. Distribución de Alianzas Estratégicas de la Entidad Financiera

INDICADOR	N°	ITEM	SI		NO		TOTAL	
			fi	%	fi	%	fi	%
Alianzas Estratégicas	9	Alianzas estratégicas de la entidad financiera para la mejora en los programas sociales	0	0	3	100	3	100

Fuente: Zambrano (2017)

Gráfico 33. Representación Porcentual de Alianzas Estratégicas de la Entidad Financiera



Fuente: Zambrano (2017)

Con respecto a las alianzas estratégicas de la entidad financiera con el sector público y privado para la continuidad y mejora de los programas sociales, se muestran en el gráfico 33, los cuales evidencian que la institución financiera no trabaja en conjunto con otras instituciones o entes gubernamentales para solventar los problemas de la comunidad, situación que coincide con la opinión dada por los empleados de la entidad bancaria, quienes en su mayoría manifestaron que casi nunca establecen alianzas para trabajar en equipo. Esta situación demuestra, el poco interés de la organización bancaria en estrechar relaciones con otras instituciones y así dar respuesta a las necesidades de la colectividad.

Cuadro N° 36. Distribución de Fundaciones en la Entidad Financiera

INDICADOR	N°	ITEM	SI		NO		TOTAL	
			fi	%	fi	%	fi	%
Fundaciones	10	Fundaciones de la entidad financiera que evidencian su compromiso social con el país.	3	100	0	0	3	100

Fuente: Zambrano (2017)

Gráfico 34. Representación Porcentual de Fundaciones en La Entidad Financiera



Fuente: Zambrano (2017)

Los resultados del gráfico 34, demuestran que la institución financiera posee fundaciones que evidencian el compromiso social adquirido por la banca con los sectores sociales de país, afirmación que coincide con las dadas por los empleados cuando se pulsó la opinión al respecto. Este resultado demuestra, que las fundaciones resultan la opción más viable para impulsar el desarrollo sostenible del país, más aún dada la precaria situación económica por la cual atraviesa Venezuela y donde se observa que la actuación del Estado no logra atender todas las necesidades de la población.

Cuadro N° 37. Distribución del Impacto por Actividades de la Entidad Financiera en la Comunidad

INDICADOR	N°	ITEM	SI		NO		TOTAL	
			fi	%	fi	%	fi	%
Impacto en la Comunidad	11	Impacto causado por las actividades de la entidad financiera en la comunidad.	0	0	3	100	3	100

Fuente: Zambrano (2017)

Gráfico 35. Representación Porcentual del Impacto por actividades de la Entidad Financiera en la Comunidad.



Fuente: Zambrano (2017)

Los resultados obtenidos en relación a los indicadores que posee la institución financiera para monitorear el impacto causado por sus actividades en la comunidad, se muestran en el gráfico 35, los cuales evidencian que no se monitorea el impacto de actividades o proyectos desarrollados en la comunidad. Situación está, que coincide con las afirmaciones de los empleados de la entidad bancaria docentes, cuando se pulsó la opinión al respecto. Esto demuestra, que la organización bancaria no evalúa permanentemente el impacto de su inversión social en la población, en base a indicadores que determinen si la asignación de recursos produjo el efecto deseado y como es el impacto de su inversión en la comunidad y medio ambiente.

Cuadro N° 38. Distribución de la Creación de Fundaciones y Programas Sociales

INDICADOR	N°	ITEM	SI		NO		TOTAL	
			fi	%	fi	%	fi	%
Fundaciones y Programas Sociales	12	Fundaciones y programas sociales creados por la entidad financiera para cumplir con la legislación venezolana.	3	100	0	0	3	100

Fuente: Zambrano (2017)

Gráfico 36. Representación Porcentual de la Creación de Fundaciones y Programas Sociales.



Fuente: Zambrano (2017)

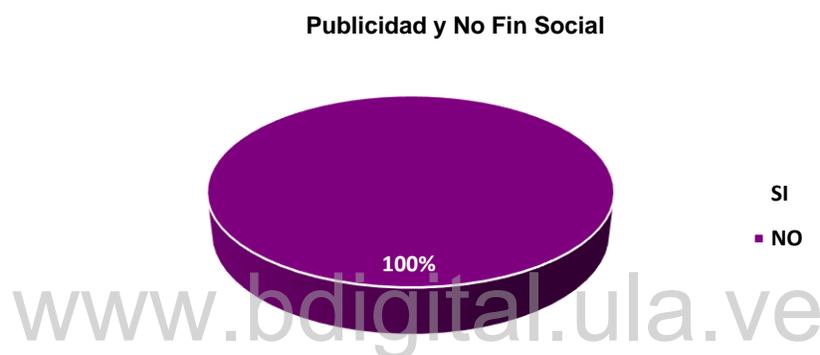
Los resultados del gráfico 36, muestran que la organización bancaria crea fundaciones y programas sociales para cumplir con la legislación venezolana, afirmación que coincide con las suministradas por los empleados de la institución, quienes en su mayoría manifestaron que se crean fundaciones porque lo así lo establece la Ley. Este resultado demuestra, que la entidad financiera invierte sus recursos en programas y proyectos sociales a través de sus fundaciones porque están conscientes que existen leyes y normativas que así lo determinan, además consideran que invertir en el área social es cumplir con el marco legal venezolano.

Cuadro N° 39. Distribución de Publicidad y no Fin Social de la Entidad Financiera

INDICADOR	N°	ITEM	SI		NO		TOTAL	
			fi	%	fi	%	fi	%
Publicidad o Fin Social	13	Búsqueda de publicidad y no fin social de la entidad financiera	0	0	3	100	3	100

Fuente: Zambrano (2017)

Gráfico 37. Representación Porcentual de Publicidad y no Fin Social de la Entidad Financiera



Fuente: Zambrano (2017)

Con respecto a la publicidad y no el fin social de la entidad financiera, el gráfico 37, muestra los resultados obtenidos, los cuales reflejan que la entidad bancaria tiene claro que el objetivo principal de la inversión social está orientado a solventar los diferentes problemas o necesidades de la comunidad en áreas prioritarias como educación, salud y ambiente entre otras, y no en la creación de una imagen. Afirmación que coincide plenamente con las respuestas suministradas por los empleados de la institución cuando se pulsó la opinión al respecto.

Resultados del Diagnóstico

En la revisión documental sobre las dimensiones de la Inversión Social Empresarial, se logró constatar que existen dos dimensiones: una interna que abarca aspectos claves de la gestión del recurso humano, seguridad laboral y la formación o desarrollo de los trabajadores. Y una externa, referida a las relaciones de la empresa con sus agentes externos, entorno social y ambiental, tales como: comunidad, clientes, proveedores, administración, autoridades públicas, ONG's, fundaciones y comunidades locales.

En cuanto a las características profesionales de los empleados que laboran en el área de inversión social de las entidades financieras Provincial, Mercantil y Banesco, puede afirmarse que las mismas son favorables, dado que cuentan con un recurso humano formado para la administración y las finanzas. Aunado a ello, el personal en su mayoría posee experiencia para diseñar y ejecutar proyectos o programas sociales que generen un impacto positivo en la colectividad.

Paralelamente a esta situación, se evidencio que los objetivos y políticas en inversión social están claramente definidas. Asimismo, la organización brinda a sus empleados información sobre los objetivos a cumplir en el ámbito social y antes de invertir sus ingresos efectúa un diagnóstico de las necesidades de la población a la que va dirigido el proyecto o programa social.

Igualmente, se constató que la organización bancaria prioriza sus ingresos destinados a la inversión social a programas sociales en el área educativa, ambiental o de salud y a proyectos que permanezcan en el tiempo concretamente: editoriales y tecnológicos, a fin de contribuir con la

transformación social y el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos.

Por otra parte, se evidenció que el objetivo principal de la organización financiera en inversión social es conocer las necesidades de la comunidad y convertirse en su aliado. Sin embargo, no muestra interés en discutir los problemas de la comunidad y buscar conjuntamente con el gobierno soluciones a sus necesidades. Además, no es auditada o supervisada por entes gubernamentales en relación a la gestión social que debe cumplir por Ley.

Igualmente, se constató que la organización bancaria pocas veces estrecha relaciones con otras instituciones para solventar los problemas que tiene la comunidad a través de sus programas sociales, y de esta manera impulsar la inversión social en el país, más aún cuando la actuación del Estado no logra atender todas las necesidades de la población, dada la precaria situación económica por la cual atraviesa Venezuela.

Finalmente, se constató que la entidad financiera mantiene gran interés en respetar y participar del marco legal venezolano y a pesar de sus limitaciones presupuestarias como institución socialmente responsable sigue cumpliendo con su función social, invirtiendo sus ingresos en proyectos y programas sociales a través de sus fundaciones, con la finalidad de contribuir al beneficio de los grupos más vulnerables de la sociedad.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

Este capítulo corresponde a la propuesta, la cual lleva implícita una presentación que describe la misma y una justificación que determina su propósito. Igualmente, se incluye tanto su fundamentación teórica como sus objetivos, general y específicos. Finalmente, se realiza su estructuración en base a sus tres fases: diagnóstico, factibilidad y diseño de la misma.

Presentación

Con el presente plan de estrategias de inversión social dirigido a las entidades bancarias Provincial, Mercantil y Banesco, planteado en el objetivo específico 4, se pretende brindar un aporte que le permita a la banca privada incorporarse al camino de las empresas venezolanas socialmente responsables, a través de la ejecución de iniciativas concretas en el ámbito social dentro del marco de la Responsabilidad Social Empresarial, concretamente en el Municipio Libertador, Estado Mérida.

Tomando como base, que la necesidad de un nuevo modelo de gestión económica y convivencia social, permite dar respuesta a una nueva realidad globalizada y cambiante. Organismos internacionales y diferentes Estados acompañan a la sociedad para realizar un llamamiento al sector empresarial en pro de la asunción de otra forma de hacer economía, donde, sobre la base de preservar la dignidad humana, se genere un desarrollo económico y social sostenible y equitativo. Aunado a ello, es fundamental que la empresa privada invierta en acciones sociales más allá de desarrollar productos y servicios que permitan cubrir las necesidades de las poblaciones más desasistidas. Se trata entonces, de asumir un papel más activo y hacer de la Inversión Social Empresarial una práctica que marque la diferencia.

Si bien es cierto, en los últimos años el rol del sector bancario venezolano ha sido contribuir al desarrollo económico sostenible, trabajando con los empleados, familias, comunidad local y sociedad en general para mejorar sus condiciones de vida. Asimismo, ha establecido una propuesta de valor, basada en productos, servicios y programas que promuevan el Desarrollo Económico, Social y Ambiental de modo equilibrado y con ello ha asumido la responsabilidad de respetar y promover los Derechos Humanos. En definitiva, ha desarrollado iniciativas que le permita alinear sus estrategias de negocios, con la puesta en marcha de acciones propias de una empresa socialmente responsable, asumiendo un papel mucho más activo dentro de las comunidades en las cuales se desenvuelven.

Todo ello, basado en la necesidad explícita de que las organizaciones bancarias con una fundación cultural de tradición, adelanten iniciativas formales de inversión social empresarial que permitan el acceso de las comunidades a la cultura, mediante la educación o la difusión del arte en cualquiera de sus manifestaciones o al cuidado y conservación del medio ambiente, con la finalidad de satisfacer las demandas de esparcimiento y formación de la población.

Ahora bien, cada entidad bancaria maneja sus propias particularidades sobre la manera de abordar su acción social. Sin embargo, la responsabilidad de la banca privada en Venezuela para cumplir con su función en el ámbito social requiere de estrategias reales y efectivas dirigidas al bienestar de la comunidad y la justa distribución de sus ingresos de acuerdo a las necesidades de la población, concretamente en áreas prioritarias como: educación, salud, ambiente, cultura y deporte entre otras.

Precisamente en este escenario es donde se enmarca la propuesta, dada la prioridad de las entidades bancarias objeto de estudio, en desarrollar iniciativas formales de inversión social empresarial. Bajo esta premisa, se

pretende brindar un aporte que les permita mejorar dicha inversión para la recuperación de espacios que bien pueden ser calificados como “desatendidos” por la banca. Todo ello, a través de la ejecución de iniciativas puntuales en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial.

Justificación

La inversión social en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial viene a representar la incorporación consiente, clara, sostenida en la gestión estratégica de una organización, del impacto social de su actividad o negocio en el entorno, de la necesidad de sopesar los valores sociales y no sólo de su rentabilidad o gestión financiera. Por tanto, dichas organizaciones deben velar porque sus ingresos se transformen en estrategias de inversión que permitan coadyuvar en los programas sociales de la Nación.

En tal sentido, la relevancia de esta propuesta radica en la certeza de que la labor enmarcada en las distintas modalidades de acción social de la banca privada Provincial, Mercantil y Banesco, pueda influir favorablemente al mejoramiento de áreas vitales para la sociedad, invirtiendo sus ingresos en programas y proyectos de gran contenido social, medioambiental o en la concesión de microcréditos donde el ciudadano común y sin medios alternos pueda participar y desarrollarse económicamente, mejorando así su calidad de vida.

En tal sentido, la propuesta que aquí se presenta, responde a la necesidad de buscar alternativas para solventar la carencia de estrategias prácticas, eficientes e innovadoras de inversión social en las entidades bancarias objeto de estudio, referidas al área seleccionada, plan de trabajo o conformación del equipo, a fin de ejecutar programas y proyectos que abarquen importantes áreas sociales, en pro de elevar la calidad de vida de los habitantes de la comunidad en la cual se desenvuelven.

Fundamentación Teórica

Inversión social Empresarial

La inversión social, es considerada la utilización del dinero recaudado en impuestos, o por parte de las empresas públicas y privadas del Estado, para reinvertirlo en beneficios dirigidos a la población más vulnerable, representada en obras, infraestructura, servicios, desarrollo de proyectos productivos, incentivo en la creación y desarrollo de empresas, promoción de las actividades comerciales, generación de empleo, protección de derechos fundamentales y mejoramiento de la calidad de vida en general.

De igual manera, la inversión social empresarial se encuentra regulada por leyes, normas y procedimientos, que le definen lo viable y lo prohibido, los responsables y montos autorizados, actividades permitidas y requisitos que deben cumplir. Asimismo, los beneficios de dicha inversión son sociales y en especie, cómo la subvención de los servicios públicos, financiación de créditos y el acceso a la educación, entre otros. Por ello, los resultados de la inversión social ejecutada por empresas privadas son más fáciles de medir y de hacer seguimiento, dado sus indicadores de satisfacción y bienestar.

Experiencias Destacadas del Sector Bancario

Una revisión de la gestión de negocios del sector bancario venezolano evidencia que éste, no sólo compite para ofrecer los mejores productos y servicios financieros a sus clientes, sino también para mostrar un rostro mucho más solidario y ser partícipes de una tendencia mundial que apunta a que las empresas evolucionen de la mera filantropía hacia acciones de responsabilidad social. Prueba de ello, son los proyectos de largo alcance que ejecutan las instituciones financieras, en las áreas de educación, salud, cultura y deporte, en el marco de sus políticas de Responsabilidad Social Empresarial.

En tal sentido, los bancos líderes del mercado, como Banesco, Provincial y Mercantil, han asumido el tema como un compromiso permanente de larga data, haciendo de la Inversión Social Empresarial un elemento diferenciador y de ventaja competitiva. Banesco, por ejemplo, organiza su acción comunitaria mediante alianzas estratégicas con organizaciones comunitarias a las que dona materiales, tecnología y experticia financiera. Además, desarrolla la RSE en programas emblemáticos con Fe y Alegría, Asociación Venezolana de Educación Católica, Fundana, Ortopédico Infantil, Sistema Nacional de Orquestas Infantiles y Juveniles, la Cruz Roja y con casi todas las universidades, así como con otras fundaciones sociales.

De igual forma, el BBVA Banco Provincial desde el punto de vista de la Inversión Social Empresarial, invierte actualmente en las actividades de su Fundación, en programas en áreas de educación, cultura y apoyo social. Para ellos, la educación es pieza clave en el desarrollo de la sociedad, por lo que su inversión social se dirige en mayor medida a iniciativas de esta naturaleza, como por ejemplo el Programa de Becas de Integración, que en alianza Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC) busca favorecer la permanencia en la educación formal de jóvenes de bajos recursos en el país.

No obstante, el plan más representativo del banco Provincial es el “Proyecto Papagayo”, un programa pedagógico avalado por la UNESCO, orientado a educar en valores, promover la lectura y la escritura creativa en niños y niñas de sexto grado de planteles públicos y colegios pertenecientes a la AVEC. También financia un programa de becas, uno de microempresarios y ayuda a niños en situación de pobreza; mientras que en el ámbito interno el banco colabora con planes de formación de sus trabajadores, además de becas y otros beneficios fuera de las convenciones colectivas.

Por su parte, la Fundación Mercantil es el brazo ejecutor de los programas sociales del banco, que enfocados en las áreas educativa, cultural, deportiva y de desarrollo social. Su programa estrella es “Ponle Cariño a tu Colegio”, creado hace 25 años y desarrollado junto a la Fundación de Edificaciones y Dotaciones Educativas (FEDE), con el fin de crear conciencia en la comunidad sobre el mantenimiento de la planta física. El concepto de compromiso social que desarrolla el Mercantil, está enfocado en darle apoyo directo a organizaciones de desarrollo social y, por lo tanto, no incluye ninguna actividad relacionada con el negocio ni con aquellos beneficios que le otorga a su personal, los cuales considera parte de sus responsabilidades habituales y lo realizan siempre dentro de un ambiente de armonía.

Lo anteriormente señalado evidencia, sin duda alguna, que lo que se inició como vocación social, actualmente forma parte de los programas medulares de la banca privada nacional, la cual invierte cuantiosos recursos en la aplicación de planes sociales para atender las necesidades del entorno. Particularmente, los bancos líderes del sistema parecen haberle apostado a la RSE, e incluso muestran periódicamente su gestión social en los informes corporativos.

Estrategias Aplicables a la Inversión Social Empresarial

Para Orsi (2017), “la inversión social aún es escasa o nula en algunos sectores empresariales, naciones, ciudades y entre otros actores sociales de las comunidades” (p.2). Por tanto, las sociedades necesitan más y mejor inversión social empresarial para ayudar a modificar positivamente la realidad social, económica, política, ambiental y cultural de un país. A continuación, la autora antes citada sugiere algunas estrategias que ayudan a lograr una gestión responsable de calidad para toda clase de organizaciones que beneficien al total de la comunidad:

Diseñar programas de inversión social empresarial originales: algunas empresas suelen ser poco creativas y tienden a imitar acciones de inversión social cuando ven a que a otras les va bien. Por tanto, las organizaciones deben esforzarse y realizar acciones que realmente aporten algo más y que permita resolver o mejorar la realidad que lo rodea, tanto a nivel interno como externo.

Establecer programas de inversión social empresarial con objetivos a mediano y largo plazo: gran parte de las empresas sólo realizan acciones de inversión social puntuales o a corto plazo que son poco eficaces y en muchos casos no tienen nada que ver con sus operaciones. Este tipo de políticas, son percibidos por el resto de la sociedad como medidas oportunistas o de marketing social, pero no de verdadero compromiso social con la comunidad. Una gestión seria de ISE tendría que tener objetivos más duraderos en el tiempo y con metas sociales claras.

Trabajar para desarrollar la reputación social: es común que las organizaciones se preocupen más por la imagen corporativa y no tanto por la reputación social. Esta última casi siempre se mide cuando se desencadena una crisis. Es importante que ambos conceptos sean desarrollados y medidos, y no que se priorice uno más que otro.

Utilizar y Fomentar la inversión social empresarial: sensibilizar y educar a otros sectores sociales sobre la responsabilidad social, es una buena práctica para lograr más y mejor ISE. Demostrar con hechos a otros integrantes de la sociedad los beneficios de una gestión responsable.

Diseñar programas o proyectos para lograr una transformación social: muchas empresas tienen una gestión frívola de la ISE por lo que su mayor preocupación es lograr destacarse para tener una imagen responsable pero en realidad no lo son. Lograr un verdadero cambio social y

una gestión rentable es lo que deberían tener como objetivo principal y no la obtención de premios.

Realizar una gestión de inversión social empresarial seria y responsable: algunas empresas no están haciendo todo lo que podrían hacer en materia de Responsabilidad Social Empresarial, se están auto limitando. Esto ocurre, no por cuestiones de falta de dinero para invertir, sino porque ciertas conductas no responsables y éticas le dan rentabilidad y mayores ganancias a las organizaciones.

Equilibrar las acciones de inversión social empresarial interna y externa: si se utiliza la Responsabilidad Social Empresarial en la gestión de una organización, debe ser tanto en forma interna como externa para que pueda ser considerada socialmente responsable.

Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

El papel que deben jugar las empresas privadas en la sociedad donde se desenvuelven, es uno de los debates más antiguos que se presentan, tanto a nivel público como en el ámbito académico. En el contexto globalizado de hoy en día, que trajo consigo la transferencia inmediata de información alrededor del mundo, aumentando la conciencia pública sobre los problemas sociales, económicos y ambientales, la actuación de las empresas se hace cada vez más evidente, al igual que su rol frente a los procesos de desarrollo económico y sociales, en su condición de herramientas efectivas para contribuir a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

Igualmente, la Responsabilidad Social Empresarial es uno de los marcos de referencia, que intenta dar respuesta a las interrogantes que giran en torno a la responsabilidad que debe asumir una organización, sobre los impactos que genera la actividad productiva a la que se dedica. De allí que, durante los últimos años, según Guédez 2006, las empresas han buscado

“camino que coloquen sus nombres y logotipos al lado de iniciativas sociales globalmente aceptadas por la colectividad en la que se desenvuelven” (p.13).

En virtud a lo anterior, el desarrollo teórico del concepto de RSE ha cobrado mayor sentido, impulsado por tendencias económicas y sociales que han exigido el mejoramiento del desempeño social de las empresas. En este sentido, aun cuando la puesta en práctica de planes y programas de responsabilidad social en la empresa moderna se ha generalizado, no existe un consenso, una definición única o totalmente aceptada a nivel internacional, que permita delimitar el concepto de RSE.

Por ejemplo, en América Latina no se cuenta con un criterio unificado sobre RSE, dado que aún existe una gran diversidad de orientaciones al respecto, que van desde una visión filantrópica y altruista hasta la perspectiva de su incorporación estratégica en el seno de los negocios. Prueba de lo anteriormente expuesto son los conceptos que se mencionan a continuación, provenientes de organismos internacionales públicos y privados que impulsan el tema, tales como:

La Comisión de las Comunidades Europeas (Unión Europea) En el Libro Verde de la Unión Europea Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas (2002), la RSE se define como “la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores” (p.22). Esto significa, que las empresas deciden voluntariamente contribuir al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio.

Por su parte, Cedice (2005), define la RSE como “el compromiso de las empresas de contribuir al desarrollo económico sostenible, trabajando junto a

los empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en general, para mejorar su calidad de vida” (43).

A los efectos de las definiciones anteriores, se infiere que actualmente las empresas venezolanas, concretamente el sector bancario ya tienen planteado el desafío de cubrir y atender ese espacio de exigencia que está implícito en el concepto de RSE, y que es ir más allá de lo legal o de lo puntual, e incluso más allá de lo que simplemente reporta valor.

La Responsabilidad Social en la Empresa Privada

La RSE no es una novedad; en Venezuela se remonta a los años treinta. Sin embargo, durante la última década ha cobrado auge, porque los empresarios han tomado conciencia de la magnitud de los problemas sociales del país y de que una mejor sociedad es condición para mejores negocios. De allí, González (2007), plantea que, es válido asegurar que la empresa privada venezolana nunca ha estado de espaldas a las necesidades sociales del país, y hoy por hoy asume un rol más activo dentro de las comunidades en las cuales se desenvuelve. Además, en las circunstancias actuales del país no hay manera de no acercarse a lo social. La carencia de acciones eficaces para luchar contra el notable incremento del índice de pobreza, delincuencia y desigualdad social, ha creado mayor conciencia sobre esta crítica situación (p.86).

Ante este panorama, cabe destacar que la magnitud de los problemas han logrado transformarse en una oportunidad social, llevando incluso a convertir a la otrora práctica filantrópica de la empresa privada venezolana, en un modelo de gestión centrado en la necesidad de emprender acciones efectivas, que generen tanto valor social como económico. Y quizá por ello, entienden la obligación de contribuir con el desarrollo y bienestar social, pues en gran medida deben su subsistencia a la comunidad y tienen el

compromiso de retribuir los aportes que ésta le ha dado, proporcionándole recursos humanos y un escenario propicio para su actividad.

En tal sentido, la responsabilidad social del empresariado venezolano va mucho más allá de la mera filantropía, o de los compromisos laborales que la Ley o normativas la obligan, y apunta hacia la comunidad y hacia el desarrollo social. Implica, así mismo, un compromiso asociado a la línea estratégica, un valor intrínseco de la filosofía de gestión, que lleva a las empresas a conceder beneficios a sus trabajadores y/o a la comunidad, involucrándose en la generación directa de mejores condiciones de desarrollo social.

Objetivos

Objetivo general

Sugerir estrategias de inversión social que le permita a la Banca privada Provincial, Mercantil y Banesco desarrollar programas y proyectos sociales en el Municipio Libertador Estado Mérida.

Objetivos específicos

- Puntualizar las estrategias de inversión social, susceptibles de ser implementadas por la banca privada para la concreción de iniciativas en el ámbito social.
- Determinar las fases de implementación de las estrategias de inversión social, basadas en un ciclo de mejora continua.
- Señalar los beneficios que la inversión social empresarial otorga tanto para la comunidad como para la institución financiera.

Estructura

La estructura de esta propuesta se realiza tomando en cuenta las tres fases o momentos: diagnóstico, factibilidad y diseño.

Fase I. Diagnóstico

La finalidad del diagnóstico, fue conocer e indagar la necesidad de llevar a cabo la realización de un plan de estrategias de inversión social dirigido a la banca privada Provincial, Mercantil y Banesco, como herramienta práctica que les permita desarrollar de manera eficaz los programas y proyectos sociales en el Municipio Libertador, Estado Mérida. Todo ello, con el propósito de fortalecer la comunidad y mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

Ahora bien, para poder realizar este propósito, se seleccionó la población y muestra, a la cual se le aplicó la técnica de recolección de datos basada en la encuesta, empleándose en esta ocasión, un cuestionario con una escala de estimación tipo Likert, de igual manera, se empleó la técnica de observación directa a los espacios donde la banca realiza sus operaciones y ejecuta sus programas y proyectos sociales, utilizando la lista de cotejo como instrumento de registro, posteriormente se empleó el Coeficiente de Proporción de Rango (CPR) y Coeficiente Alfa de Cronbach para conocer su validez y confiabilidad. En definitiva, esta fase estuvo conformada por cinco aspectos: población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez, confiabilidad, análisis de resultados y conclusiones de la misma.

De acuerdo, a los instrumentos que se utilizaron en la investigación como parte del diagnóstico para detectar y descubrir los posibles problemas dentro de las entidades bancarias seleccionadas en esta investigación, como técnica de recolección de datos evidenciaron que estas:

- Cuentan con recursos humanos formados para la administración y las finanzas. Aunado a ello, el personal en su mayoría posee experiencia para diseñar y ejecutar proyectos o programas sociales que generen un impacto positivo en la colectividad.

- Tienen objetivos y políticas de inversión social claramente definidas y antes de invertir sus ingresos efectúan un diagnóstico de las necesidades de la población.
- Priorizan sus ingresos a programas sociales en el área educativa, ambiental o de salud y a proyectos editoriales y tecnológicos, a fin de contribuir con la transformación social.
- Mantienen gran interés en respetar y participar del marco legal venezolano.
- Presentan carencia de estrategias prácticas e innovadoras para darle continuidad a los programas y proyectos sociales emprendidos desde sus fundaciones.

Este diagnóstico determinó, la necesidad de diseñar un plan de estrategias de inversión social que le permita a las instituciones bancarias invertir sus recursos de manera efectiva en planes sociales para atender las necesidades del entorno en el que se desenvuelven.

Fase II. Factibilidad

En base a la propuesta, se realizó un estudio de factibilidad de la implementación del plan de estrategias de inversión social, que le permita a la banca privada desarrollar los programas y proyectos sociales, así como los beneficios y grado de aceptación de los mismos en la comunidad.

En cuanto, a la factibilidad de dicha propuesta, esta viene dada por las actividades prácticas y recursos utilizados para la misma, es por ello que se toma en cuenta los siguientes aspectos: personal calificado, disposición y disponibilidad de recursos económicos, los cuales permitirán la implementación de este plan de estrategias, como propuesta que contribuya

a la ejecución de planes sociales para el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos en el Municipio Libertador, estado Mérida.

Factibilidad Legal

La propuesta está avalada por los artículos 86, 112, 132, 135, 183, 299, y 300 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000), 19, 20, 21, del Código Civil de Venezuela (1982); 7, 14, 27, de la Ley del Impuesto Sobre la Renta (2007) y el artículo 6, de la Ley de Servicios Sociales (2005).

Factibilidad Técnica

En este aspecto, se hace referencia al proceso técnico para la elaboración de la propuesta. Esto significa que, se evaluaron las tecnologías, métodos, técnicas, disponibilidad de recursos humanos y materiales básicos, empleados para llevar a cabo el diseño del plan de estrategias de inversión social como herramienta práctica y efectiva, que le permita a la banca planificar y ejecutar los programas y proyectos en el ámbito social.

Factibilidad Institucional

Se determinó por el interés, disposición, colaboración, receptividad de los gerentes y empleados del área de inversión social de la banca privada, a quien fue dirigido el plan de estrategias, a fin de ser implementado, para darle continuidad a los planes sociales diseñados para atender las áreas prioritarias de la comunidad del Municipio Libertador, Estado Mérida.

Es importante señalar, que los gerentes y empleados desde el primer momento demostraron interés por la propuesta, brindado la información necesaria y apoyo a la investigación, así como el interés, aceptación y disposición en la entrega de encuestas, a fin de tabular datos, construir gráficos, realizar el análisis y llegar a conclusiones concretas para diseñar el

plan de estrategias de inversión social propuesto en esta investigación.

Fase III. Diseño

Consiste en el esquema del plan de estrategias de inversión social, incluyendo en el mismo, sus fases de implementación y beneficios otorgados. Dicho plan, se presenta como herramienta que le permita a la banca privada Provincial, Mercantil y Banesco planificar y desarrollar los programas y proyectos sociales en áreas como educación, salud, cultura y ambiente, específicamente en el Municipio Libertador, Estado Mérida.

Objetivo General: Sugerir estrategias de inversión social que le permita a la Banca privada Provincial, Mercantil y Banesco desarrollar programas y proyectos sociales en el Municipio Libertador Estado Mérida.

Objetivo específico 1. Puntualizar las estrategias de inversión social, susceptibles de ser implementadas por la banca privada para la concreción de iniciativas en el ámbito social.

Estrategias de Inversión Social

- **Definir el área de ejecución:** precisar el área que la institución financiera quiere incidir, influir e impactar en su política de inversión social como: educación, salud, cultura, ambiente, deporte y economía.
- **Ubicar sus acciones sociales:** la entidad bancaria debe incidir preferiblemente en el sector o área social que no está siendo apoyado por la inversión social de otras empresas.
- **Establecer su organización:** la institución financiera debe establecer una organización que le permita la planificación y ejecución de programas y proyectos, donde se desarrollen una serie de tareas que supone personal, estructura y procedimientos.

- **Definir el plan de trabajo:** esta etapa está orientada a definir el período de tiempo que debe tomar la entidad financiera para el diagnóstico inicial. Una vez definido el período, debe elaborar un cronograma que permita orientar las diferentes actividades a seguir como: recolección de la información, análisis e interpretación de cifras, elaboración y presentación del documento final.
- **Conformar su equipo de trabajo:** teniendo en cuenta que la inversión social pretende evaluar el cumplimiento de la responsabilidad social de la organización financiera, es necesario que la misma seleccione un equipo encargado de sacar adelante el proyecto, en el cual se incluyan algunos miembros de área de sistemas, contabilidad, administrativa, gestión humana, relaciones con la comunidad, relaciones públicas, entre otras.
- **Asignar recursos originarios:** la entidad financiera debe invertir recursos única y exclusivamente originarios, es decir recursos de su propia organización.
- **Establecer alianzas con la comunidad y otras instituciones:** los sectores con los que interactúa la organización financiera, y que merece estrechar relaciones es en primer término, la comunidad, el entorno geográfico más inmediato, es quien en muchos casos recibe directamente los beneficios o perjuicios de la actividad desarrollada por la institución, y la que hace posible el crecimiento y desarrollo de la organización bancaria. Y en segundo término, los gremios, medios de comunicación, universidades y asociaciones civiles.
- **Aumentar la retención y atracción de clientes y consumidores:** las organizaciones bancarias que adoptan objetivos y políticas definidas de RSE deben atraer y retener a clientes y proveedores que evalúan su gestión de inversión social bajo criterios sociales y ambientales.

- **Mejorar la eficiencia operacional:** las entidades bancarias tienen la obligación de introducir mejoras en la gestión de sus recursos, a fin de disminuir el costo de sus insumos (materias primas, suministros, etc.), y de esta manera invertir sus ingresos de manera más efectiva en planes sociales.
- **Mejorar la atracción, retención y productividad de los recursos humanos:** las instituciones financieras deben invertir parte de sus ingresos en la mejora de la calidad de vida laboral y en su reputación, para retener y atraer a los mejores profesionales que valoran cada vez más las prácticas de responsabilidad social.
- **Mejorar la gestión de riesgos:** las organizaciones bancarias tienen la obligación de realizar una revisión de sus impactos económicos, ambientales y sociales, a fin de detectar los riesgos ambientales o sociales actuales o potenciales con mayor antelación, lo que sin duda facilitará la toma de medidas preventivas a situaciones irreversibles.
- **Facilitar la identificación y aprovechamiento de oportunidades:** las instituciones financieras deben realizar un análisis de su desempeño en todos sus procesos, y ser capaces de vincularlos de un modo más integrado y estratégico al ámbito social para identificar y aprovechar mejor las oportunidades que allí se presenten.
- **Incentivar la innovación:** las entidades bancarias deben revisar periódicamente sus impactos económicos, ambientales y sociales, y a su vez compararlos con sus competidores, a fin de detectar fácilmente oportunidades de innovación en procesos, productos y servicios que generen nuevos beneficios a la comunidad con la cual confluyen.
- **Expandir las posibilidades de financiación:** las instituciones financieras al adoptar medidas de RSE, acceden fácilmente a índices de inversión socialmente responsables.

- **Mejorar la licencia social para operar:** las entidades bancarias deben realizar inversiones sociales para obtener la aceptación social más fácilmente por parte de las comunidades en las que ejecutan sus operaciones, programas y proyectos sociales.
- **Mejorar la imagen y reputación:** las instituciones financieras al adoptar medidas de RSE, mejoran los atributos intangibles de sus productos lo que contribuye a su diferenciación y competitividad.

Objetivo Específico 2. Determinar las fases de implementación de las estrategias de inversión social, basadas en un ciclo de mejora continua.

Fases para su Implementación

- **Preparación y análisis preliminar,** permite a la institución financiera mejorar su acción social.
- **Diagnóstico:** permite a la entidad bancaria conocer intereses y necesidades de grupos sociales de interés, a los cuales va dirigido el programa o proyecto social.
- **Planificación:** permite a la organización bancaria una revisión de la orientación (misión y visión), la cultura (valores y código de conducta) y los compromisos (políticas) empresariales; seguida de la planificación operativa, mediante la elaboración del plan de acción (objetivos y metas, y acciones) y del cuadro de mando (indicadores).
- **Implementación:** permite a la institución bancaria avanzar en sus planes sociales, para ello debe seguir los siguientes pasos: capacitación del personal; documentación de procedimientos; implementación de acciones; y el registro de evidencias.
- **Monitoreo y evaluación:** permite a la organización bancaria avanzar y concretar todo lo que se había propuesto, para lo que es necesario

llevar a cabo la medición del impacto de sus actividades en el ámbito social.

- **Comunicación:** permite a la entidad bancaria explicar cómo y por qué desarrolla sus programas y proyectos sociales. Para ello, será preciso elaborar y ejecutar un plan de comunicación; elaborar y validar el reporte de sostenibilidad.
- **Revisión y ajuste:** permite a la organización financiera mejorar en sus objetivos, políticas y estrategias de inversión social. Para ello, llevará a cabo la revisión de la dirección y se adoptará las medidas de ajuste y mejoras oportunas.

Objetivo Específico 3. Señalar los beneficios que la inversión social empresarial otorga tanto para la comunidad como para la institución financiera.

Beneficios

La inversión social empresarial otorga beneficios para todos:

Para la Comunidad:

- Contribución a la democracia
- Mejoramiento de la cohesión social
- Lucha contra la pobreza y contribución al desarrollo.
- Reforzamiento del respeto de los Derechos Humanos.
- Transferencia de tecnología.
- Preservación del Medio Ambiente.
- Sostenibilidad del modelo económico e industrial.
- Mejora del entorno social.

- Incentivo a la probidad administrativa.
- Promueve la motivación y el bienestar de los habitantes de la comunidad por sus patrocinios en programas y proyectos sociales.
- Contribuye al desarrollo sostenible.
- Desarrollo de la Comunidad a través de la generación de empleos, salarios e ingresos de impuestos.

Para la Organización Bancaria:

- Mejoramiento del desempeño financiero.
- Incremento en la moral, compromiso, retención y desempeño de los trabajadores.
- Fortalece la imagen de la entidad financiera.
- Atrae a nuevos inversionistas.
- Incrementa la lealtad y preferencia de los clientes y proveedores.
- Incremento de la habilidad para atraer y retener empleados.
- Regulación de la vigilancia regulatoria a la institución financiera por parte de los organismos del Estado.
- Mejora la capacidad de contratación y permanencia de los empleados.
- Sostenibilidad del negocio a largo plazo.
- Favorece el contexto para los negocios, pues crea un ambiente de estabilidad y compromiso social.
- Mejora el funcionamiento interno de la empresa, al optimizar el clima y las relaciones laborales, y estimular la productividad y eficiencia.

- Contribuye a un mejor clima social, reforzando la cohesión social e incentivando la conducta ética, la práctica de valores, y el respeto por los derechos humanos.
- Mejora de la reputación por colaborar con programas sociales de la Nación.
- Reconocimiento de la labor de la empresa por parte de clientes, proveedores y comunidad en general.
- Publicidad gratuita por parte de asociaciones y ONG.
- Desgravación por colaborar económicamente en programas y proyectos sociales, proporcionando ventajas fiscales y laborales.

www.bdigital.ula.ve

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Los resultados de la información obtenida a través de la aplicación de los instrumentos seleccionados, junto con los aspectos teóricos que sustentaron la investigación y sobre la base de los objetivos planteados permitieron deducir las siguientes conclusiones:

La inversión social empresarial es aquella destinada por la empresa de manera voluntaria, combinando los objetivos financieros con su compromiso hacia las preocupaciones sociales como: justicia social, desarrollo económico y medio ambiente. Y de esta forma, contribuir al beneficio de las comunidades en el marco del Desarrollo Humano Sostenible.

Igualmente, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es considerada como la integración voluntaria que busca conciliar el crecimiento y la competitividad, cumpliendo a su vez, su compromiso con el desarrollo social y la mejora del medio ambiente, debido a la creciente preocupación de la sociedad sobre los problemas de carácter ambiental y social. Lo cual, hace que las empresas traten de abordarlos en profundidad, adquiriendo así un compromiso permanente sobre todo con los grupos sociales más vulnerables.

De igual forma, la inversión social en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial está conformada por dos dimensiones: Una interna, relacionada con sus trabajadores y sus condiciones laborales y otra externa, frente a la sociedad en su conjunto, proveedores, consumidores y socios comerciales. Es decir, personas y grupos sociales que interactúan con las empresas, los cuales esperan obtener contraprestaciones que les permitan

desarrollarse y progresar no sólo en lo económico, sino también en lo social y medioambiental de forma equilibrada, con vocación de largo plazo y sin comprometer el desarrollo de las generaciones futuras.

Por otra parte, las consultas documentales sobre el tema constatan que, a lo largo de la historia contemporánea de Venezuela, son muchas las empresas privadas que han dirigido importantes esfuerzos hacia acciones que contribuyen a mejorar la calidad de vida de los venezolanos. Lo que aparentemente, nació como una práctica filantrópica encauzada generalmente por iniciativas personales, hoy en día parece haberse convertido en un modelo de gestión, centrado en la necesidad de concretar propuestas formales, explícitas y efectivas, que permitan delimitar el rol de las empresas frente a los procesos económicos y sociales del país.

Se nota entonces, que prácticas como la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), invitan a quienes conforman el sector privado a desempeñar un papel de líderes en la solución de los problemas de las comunidades, e intentan dar una respuesta a esas interrogantes que giran en torno a la responsabilidad que tienen las empresas, sobre los impactos que genera la actividad productiva a la que se dedican.

En el caso específico del sector bancario venezolano, si bien las demandas sociales no pueden catalogarse como inherentes al negocio, el formar parte del entorno económico del país hace mayores las exigencias de compromiso y protagonismo en la atención de los problemas sociales, aun cuando es importante señalar que la inversión social ejecutada por la banca privada en Venezuela, la realizan a través de fundaciones que han sido creadas por ellos con ese propósito, lo que supone que la banca tiene claro que la inversión en materia social no es exclusivo de su competencia y por ello canalizan esta labor a través de sus fundaciones.

Al respecto, la banca venezolana, especialmente las instituciones financieras líderes del sistema como: Provincial, Mercantil y Banesco, invierten cuantiosos recursos en la aplicación de planes sociales para atender las necesidades del entorno, y ejecutan proyectos de largo alcance, especialmente en áreas de educación, salud, cultura y deporte. Es por ello que, puede asegurarse que particularmente estos bancos parecen haberle apostado a la RSE, demostrando con hechos que no se trata de una mera simulación de conductas solidarias con fines publicitarios.

Finalmente, la trayectoria y reconocimiento de la banca privada Provincial, Mercantil y Banesco en el ámbito social, sin lugar a dudas demuestra su propio valor y el considerable potencial que tiene para fungir como ente ejecutor de las políticas de Responsabilidad Social Empresarial. A estas razones, se une la certeza de que una labor enmarcada en las distintas modalidades de acción social, más que una necesidad en el mundo globalizado de hoy en día, es y será siempre una oportunidad para contribuir en alguna medida con el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos y la construcción de una mejor sociedad.

Recomendaciones

Luego de finalizada esta investigación se pueden recomendar algunas acciones dirigidas a las Entidades Bancarias seleccionadas en este estudio, entre ellas:

- Capacitar y entrenar a su personal, específicamente aquel que labora en el área de inversión social, sobre la planificación, diseño y ejecución de proyectos o programas sociales que generen un impacto positivo en la colectividad.
- Establecer mecanismos de comunicación y apoyo con gobiernos y comunidades locales para conocer los problemas de la comunidad. Y

de esta manera, priorizar sus ingresos a proyecto o programas que contribuyan a mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

- Buscar estrechar relaciones con otras instituciones, e involucrarlas de manera activa en la inversión social empresarial, en pro de la construcción de una mejor sociedad.
- Seleccionar el sector o área desatendida por el gobierno, por otras empresas o por la propia competencia, a los fines de trabajar en propuestas innovadoras y convertirse en pioneros en torno a ello. Asimismo, se plantea la necesidad indiscutible de que las acciones de RSE se apoyen con una estrategia y plan de comunicaciones, como vía para favorecer el logro de los objetivos propuestos.
- Seguir practicando la Inversión Social Empresarial, porque con esto se vuelven más atractivas para sus empleados, clientes e inversionistas; con lo cual, pueden ser más competitivas y obtener mayores ganancias. Además, de los beneficios económicos directos que le otorgan los entes gubernamentales en materia tributaria.
- Aplicar estas estrategias planteadas a la hora de invertir, a fin de contribuir activa y voluntariamente en el mejoramiento social, ambiental y económico del entorno social donde se desenvuelven.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación. Guía para su elaboración. Caracas, Venezuela: Episteme.
- Cedice (2005). Conceptos Básicos e Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial. Manual de Apoyo para Periodistas. Caracas: Centro de Ética y Ciudadanía Corporativa de Cedice e Instituto Ethos.
- Chávez, N. (1994). Introducción a la Educación Educativa. Zulia, Venezuela: LUZ.
- Chiavenato, A. (2001). Administración de Recursos Humanos. 5ta edición. Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill.
- Código Civil de Venezuela. (1982).Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 2.990 Extraordinaria del 26 de Julio de 1982.
- Comisión de las Comunidades Europeas. (2002). Libro verde.Fomentar un Marco Europeo para la Responsabilidad Social de las Empresas. Bruselas, Bélgica.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). Gaceta Oficial N° 5.453 extraordinaria de 24 de marzo de 2000. Asamblea Nacional.
- Déniz, M. y Zárraga, C. (2001). La Dirección de los Grupos de Interés en la Nueva Era del Conocimiento: La Importancia de una Adecuada Estructura Organizativa. Revista de Economía y Empresa, N° 41 Volumen XV.
- Fernández, M. y Gallego, M. (1990). Balance social. Fundamentos e Implementación. Universidad Pontificia Colombiana. Medellín, Colombia.
- González, R. (2007). Empresa y Comunidad: La necesidad de un nuevo contrato social. Caracas: Debates IESA.
- Guédez, V. (2006). Ética y práctica de la responsabilidad social empresarial. El aporte de la empresa privada al capital social. Caracas: Editorial Planeta.
- Hernández, R. (1994). Validez y Confiabilidad de los Instrumentos. México: McGraw-Hill.

- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2008). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill.
- Hupperts, P. (2005) Responsabilidad Social Empresarial. Comunicación y Cooperación en el área de la RSE. Buenos Aires, Argentina.
- Hurtado, I. y Toro, J. (2010). Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambios. Venezuela: Episteme.
- Ley de Servicios Sociales. (2005). Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 38.270 del 12 de septiembre de 2005.
- Ley del Impuesto Sobre la Renta. (2007). Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 38.628 del 16 de febrero de 2007.
- Marchiori, R. (2004). Elementos Teóricos para el Estudio de la Responsabilidad Social en Venezuela. Trabajo de Grado de Maestría. Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Barquisimeto, Venezuela.
- Méndez, C. (2007). Metodología. Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación (3 ed). México: McGraw-Hill.
- Méndez, C. (2004). Responsabilidad Social de Empresarios y Empresas en Venezuela durante el siglo XX. Caracas: Strategos Consultores.
- Navarro, F. (2002). Responsabilidad Social Corporativa. Teoría y Práctica. Madrid, España: ESIC.
- Sierra, J. (2007), Responsabilidad Empresarial. Lecciones, Casos y Modelos de Vida. Bogotá, Colombia: Panamericana formas e impresores S.A.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2008). Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales. Caracas, Venezuela: Mimeo.
- Venamcham. (2007). Inversión Social Empresarial. Fundación Escuela de Gerencia Social. Caracas, Venezuela.
- Vollmer, A. (2009). El Rol Social de la Empresa. Edición 249. Caracas, Venezuela.

REFERENCIAS DE FUENTES ELECTRÓNICAS

- Baltera, P. y Díaz, E. (2005). Cuaderno de Investigación N° 25. Responsabilidad Social Empresarial Alcances y Potencialidades en Materia Laboral [On-Line]. Disponible en: www.dt.gob.cl/1601/articles-88984_recurso_1.pdf. {Consulta 2015, Mayo}.
- Bonilla, B. (2007). Impacto Social. [On-Line]. Disponible en: bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15_3_07/aci08307.htm. {Consulta 2015, Junio}.
- Buenas Tareas. Com. (2011), Concepto Grupos Vulnerables. [On-Line]. Disponible en: www.buenastareas.com › Página principal › Temas Variados. {Consulta 2015, Junio}.
- Caravedo, B. (2005). La Responsabilidad Social Empresarial. Una Prioridad del Mundo Empresarial Moderno. Revista Futuros, Vol. 2, No. 6. 2004. [On-Line]. Disponible en: <http://www.revistafuturos.info>. {Consulta 2015, Abril}.
- Cordero, C. (2014). Responsabilidad Social Empresarial Bajo el Modelo de Balance Social Aplicados a los Entes Descentralizados del Sector Industria y Comercio Adscrito a la Gobernación del Estado Lara. [On-Line]. Disponible en: [bibadm.ucla.edu.ve/edocs_baducla/.../TGMHD60C672014%20\(1542\).pdf](http://bibadm.ucla.edu.ve/edocs_baducla/.../TGMHD60C672014%20(1542).pdf) {Consulta 2015, Mayo}.
- Córdoba, A. (2006). Responsabilidad Social Empresarial en el Sector Bancario. Éxito empresarial. [On-Line]. Disponible en: http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publications/Articulo_36_RSE_en_el_sector_bancario.pdf. {Consulta 2015, Junio}.
- Da Silva, B. (2010). Criterios de Decisión para Inversión Social en la Banca Privada de Venezuela. [On-Line]. Disponible en: bibadm.ucla.edu.ve/edocs_baducla/tesis/P1117.pdf. {Consulta 2015, Mayo}.
- Deconceptos.Com. (2015). Concepto de Donación. [On-Line]. Disponible en: deconceptos.com/ciencias-juridicas/donacion. {Consulta 2015, Junio}.
- Definición Abc. (2015). Definición de Aporte [On-Line]. Disponible en: www.definicionabc.com › Economía. {Consulta 2015, Junio}.
- Definición Abc. (2015). Definición de Calidad de Vida. [On-Line]. Disponible en: www.definicionabc.com › Social. {Consulta 2015, Junio}.

- Definición Abc. (2015). Definición de Comunidad. [On-Line]. Disponible en: www.definicionabc.com › Social. {Consulta 2015, Junio}.
- Definición Abc. (2015). Definición de Desarrollo Social. [On-Line]. Disponible en: www.definicionabc.com › Social. {Consulta 2015, Junio}.
- Definición Abc. (2015). Definición de Sistema Financiero. [On-Line]. Disponible en: www.definicionabc.com › Economía. {Consulta 2015, Junio}.
- Definición Abc. (2015). Definición de Recursos Humanos. [On-Line]. Disponible en: www.definicionabc.com › Economía. {Consulta 2015, junio}.
- Definición. De. (2015). Concepto de Proyecto Social. [On-Line]. Disponible en: definicion.de/proyecto-social/. {Consulta 2015, Junio}.
- Definición. De. (2015). Concepto de Programa Social. [On-Line]. Disponible en: definicion.de/programa-social/. {Consulta 2015, Junio}.
- Didenot, S. (2010). Beneficios Sociales. [On-Line]. Disponible en: administracionuna.blogspot.com/2010/12/beneficios-sociales.htm. {Consulta 2015, Junio}.
- Empresamía. (2015). Políticas Empresariales. [On-Line]. Disponible en: empresamia.com/crear-empresa/.../809-que-son-las-politicasespresarial. {Consulta 2015, Junio}.
- Enrédate.Org. (2015). Justicia Social. [On-Line]. Disponible en: www.enredate.org › Formación del Profesorado. {Consulta 2015, Junio}.
- Forética. (2015). Responsabilidad Social Empresarial. [On-Line]. Disponible en: foretica.org/index.php/conocimiento-rse/que-es-rse?lang=es. {Consulta 2015, Junio}.
- Gestiopolis.Com (2001). Gerencia financiera. [On-Line]. Disponible en: www.gestiopolis.com/que-es-gerencia-financiera-administracionfinanciera. {Consulta 2015, Junio}.
- Gómez, R. y Hsu, J. (2006). Propuesta de una Plataforma Organizacional de Apoyo al Departamento de Recursos Humanos que permita el Cumplimiento de la Responsabilidad Social Interna de la Empresa Grupo La Caridad C.A. [On-Line]. Disponible en: servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/vol18n1/art4.pdf. {Consulta 2015, Mayo}.

- Isagen. (2015). Inversión Social. [On-Line]. Disponible en: <https://www.isagen.com.co/comunidades/inversion-social/>. {Consulta 2015, Junio}.
- La Voztx. (2015). Recursos Económicos. Definición. On-Line]. Disponible en: [pyme.lavoztx.com/definicion-economica-de-los-cuatro-factores-de-producción](http://pyme.lavoztx.com/definicion-economica-de-los-cuatro-factores-de-produccion). {Consulta 2015, Junio}.
- Molina, M. Y Ramos, P. (2004). Responsabilidad Social Empresarial. [On-Line]. Disponible en: www.tesis.uchile.cl/.../2004/molina.../index-frames.h. {Consulta 2015, Mayo}.
- Montero, K. (2013). Estrategias de Inversión en el Marco de la Responsabilidad Social en Empresas Mixtas del Sector Petrolero del Estado Zulia. [On-Line]. Disponible en: tesis.luz.edu.ve/tde_busca/archivo.php?codArchivo=5322. {Consulta 2015, Mayo}.
- Ocde. (2013). Líneas Directrices para Empresas Multinacionales. Disponible en: <http://www.oecd.org>. {Consulta 2015, Mayo}.
- Oberto, T. (2007). La Responsabilidad Social Empresarial y el Reconocimiento de los Derechos Laborales. Revista Faces Volumen XVIII N° 1. Universidad de Carabobo. [On-Line]. Disponible en: servicio.bc.uc.edu.ve/derecho/revista/3-2007/art%205.pdf. {Consulta 2015, Mayo}.
- Organización Internacional del Trabajo. (1999). Pacto Mundial de las Naciones Unidas en Materia de Responsabilidad Social de las Empresas [On-Line]. Disponible en: www.pactomundial.org. {Consulta 2015, Mayo}.
- Orsi, A. (2017). Estrategias para lograr una mejor Inversión Social en las Organizaciones. [On-Line]. Disponible en: <http://diarioresponsable.com/opinion/15788-7-estrategias-para-lograr-mas-y-mejor-rse-en-las-organizaciones>. {Consulta 2017, Febrero}.
- Ortíz, P. (2009), La Responsabilidad Social Empresarial como Base de la Estrategia Competitiva de Hzx. [On-Line]. Disponible en: repository.javeriana.edu.co/bitstream/10554/9169/1/tesis242.pdf. {Consulta 2015, Mayo}.
- Pérez, R. (2002). Inversión Social. [On-Line]. Disponible en: www.monografias.com › Economía. {Consulta 2015, Junio}.

- Porcel, M. (2008). Beneficios de Invertir con Sentido Social. [On-Line] Disponible en: www.lanacion.com.ar › Opinión. {Consulta 2015, Junio}.
- Recuero, D. (2015). Gerencia Estratégica. [On-Line]. Disponible en: gerestrategdanna1.blogspot.com/2015/02/definiciones_21.html. {Consulta 2015, Junio}.
- Rivas, J. 2012. Métodos y Técnicas de Investigación. [On-Line]. Disponible en: elaboratumonografiapasoapaso.com/.../variable-dependiente-e-independent. {Consulta: abril 13, 2016}.
- Significados.Com. (2015). Filantropía. [On-Line]. Disponible en: www.significados.com/filantropia. {Consulta 2015, Junio}.
- Stracuzzi, P. y Martins, F. (2006). Metodología de la Investigación Cualitativa. [On-Line]. Disponible en: proyectosiutepal.blogspot.com/2013_04_01_archive.html. {Consulta 2016, Enero}.
- Wikipedia. (2015). Banca Privada. [On-Line]. Disponible en: https://es.wikipedia.org/wiki/Banca_privada. {Consulta 2015, Junio}.
- Wikipedia. (2015). Bienestar social. [On-Line]. Disponible en: https://es.wikipedia.org/wiki/Bienestar_social. {Consulta 2015, Junio}.
- Wikipedia (2015). Entidad Financiera. [On-Line]. Disponible en: https://es.wikipedia.org/wiki/Instituci3n_financiera. {Consulta 2015, Junio}.
- Wikipedia (2015).Estrategia de Inversión. [On-Line]. Disponible en: https://es.wikipedia.org/wiki/Estrategia_de_inversi3n. {Consulta 2015, Junio}.
- Wikipedia (2015).Instituci3n Financiera. [On-Line]. Disponible en: https://es.wikipedia.org/wiki/Instituci3n_financiera. {Consulta 2015, Junio}.
- Wikipedia (2015).Responsabilidad Social. [On-Line]. Disponible en: https://es.wikipedia.org/wiki/Responsabilidad_social. {Consulta 2015, Junio}.
- Wordreference.Com. (2015).Empresa Definici3n. [On-Line]. Disponible en: www.wordreference.com/definicion/empresa. {Consulta 2015, Junio}.
- Wordreference.Com. (2015). Sociedad Definici3n. [On-Line]. Disponible en: www.wordreference.com/definicion/sociedad. {Consulta 2015, Junio}.

Xunta De Galicia. (2015). Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial. [On-Line] Disponible en: rse.xunta.es/index.php?option=com_content&view=article.{Consulta 2015, Mayo}.

www.bdigital.ula.ve

ANEXOS

www.bdigital.ula.ve

ANEXO A

INSTRUMENTO N° 1

Cuestionario para el Diagnóstico de los programas de Inversión Social que promueve la banca privada Mercantil, Banesco y Provincial en el marco de Responsabilidad Social Empresarial en el Municipio Libertador, estado Mérida.

Presentación

La Inversión Social Empresarial constituye una tendencia mundial, por su contribución al desarrollo de programas de impacto positivo en la sociedad en diversas áreas como salud, educación, cultura, deporte, recreación y ambiente entre otras.

Conscientes que las entidades bancarias han sido pioneras en el impulso de la Inversión Social Empresarial, pues han promovido mecanismos de acción para lograr la integración de los sectores empresariales y la sociedad civil, comprometidos con el desarrollo del país, solicitamos su valiosa colaboración para completar una investigación en la que usted ha sido seleccionado.

Las repuestas dadas a los planteamientos presentados se utilizarán como base para diseñar estrategias de Inversión Social dirigidas a la banca privada en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial en el beneficio de la colectividad merideña.

Agradeciendo de antemano su valiosa colaboración, ahora le invito a leer las instrucciones del mismo.

Gracias por su colaboración.

INSTRUCCIONES

El cuestionario que a continuación se presenta consta de dos partes: en la primera encontrará una serie de cuestiones relacionadas con su formación y experiencia profesional. La respuesta seleccionada, usted la marcará con una “x” y completará los espacios correspondientes.

En la segunda parte, encontrará una escala de estimación tipo Likert, en la cual se formulan una serie de planteamientos sobre: la capacitación y conocimiento sobre Inversión social y la última parte abarcará las limitaciones que tiene la banca privada para ejecutar los programas sociales en el marco de la Responsabilidad social Empresarial. En esta parte usted marcará con una “x” en la casilla que corresponda a la opción seleccionada. Esta mide la frecuencia con que usted manifiesta cada una de las cuestiones. Aparecerá abreviada de la siguiente manera:

Siempre: S
Casi Siempre: CS
Algunas Veces: AV
Casi Nunca: CN
Nunca: N

IDENTIFICACIÓN

Institución Bancaria: _____

Área o departamento en el cual Labora: _____

I Parte: Datos Profesionales

1. Grado de Instrucción:

- a. Bachiller _____
- c. Técnico Superior _____
- d. Licenciado _____
- d. Economista _____

2. Título obtenido en Educación Superior:

- a. Técnico Superior _____ Mención: _____
- b. Licenciado _____ Mención: _____
- d. Otro, especifique: _____

3. Otros títulos obtenidos:

- a. Especialidad _____ Mención: _____
- b. Maestría _____ Mención: _____
- c. Doctorado _____ Mención: _____
- d. Otro, especifique: _____

4. Años de servicio en la Banca Privada:

- a. De 0 a 5 años _____
- b. De 6 a 10 años _____
- c. De 11 a 15 años _____
- e. Más de 16 años _____

5. Años de experiencia en el área de Inversión social:

- a. De 0 a 5 años _____
- b. De 6 a 10 años _____
- c. De 11 a 15 años _____
- e. Más de 16 años _____

II Parte: Inversión Social de la Banca Privada en el marco de la Responsabilidad social Empresarial y sus Limitaciones en la Ejecución de los Programas Sociales.

Escala

S: Siempre	CS: Casi Siempre	AV: Algunas Veces	CN: Casi Nunca	N: Nunca
------------	------------------	-------------------	----------------	----------

N°	Item	S	CS	AV	CN	N
6	La Entidad Financiera tiene claramente definidas sus políticas, estrategias y programas de Responsabilidad Social.					
7	Brinda a los empleados información sobre los objetivos estratégicos de la empresa en el ámbito de inversión social.					
8	Ofrece entrenamiento, cursos, conferencias sobre prácticas de responsabilidad social a empleados.					
9	Las informaciones sobre aspectos sociales de la entidad financiera son auditadas por terceros.					
10	La entidad financiera participa de comités/consejos locales o regionales para discutir los problemas de índole social con el gobierno y la comunidad.					
11	El objetivo de la banca en inversión social es conocer las necesidades de la comunidad y convertirse en su aliado.					
12	La Entidad financiera realiza un diagnóstico de las necesidades antes de diseñar sus proyectos en la comunidad.					

Nº	Ítem	S	CS	AV	CN	N
13	La entidad bancaria posee programas en materia social dirigidos a:					
	a.- Cultura					
	b.- Educación					
	c.- Salud					
	d.- Ambiente					
14	La entidad bancaria contribuye con aportes a proyectos:					
	a.- Musicales					
	b.- Editoriales					
	c.- Tecnológicos					
	d.- Deportivos					
15	Los programas y proyectos desarrollados por la entidad bancaria mejoran la calidad de vida de los habitantes de la comunidad.					
16	La banca otorga recursos de manera eventual a solicitudes para actividades y proyectos que representan un beneficio a la colectividad.					
17	La entidad bancaria otorga aportes financieros para el emprendimiento económico y personal de los habitantes de la comunidad.					
18	La banca cuenta con alianzas estratégicas del sector público y privado para la continuidad y mejora permanente de los programas sociales					
19	La entidad financiera posee fundaciones que evidencian el compromiso social adquirido por el banco con los sectores sociales del país.					
20	La institución financiera posee indicadores para monitorear los impactos causados por sus actividades en la comunidad.					

Nº	Ítem	S	CS	AV	CN	N
21	La Banca crea fundaciones y programas sociales para cumplir con la legislación venezolana.					
22	La entidad financiera busca sólo publicidad y no el fin social.					
23	Considera que la publicidad es necesaria para el buen funcionamiento de programas y proyectos sociales de la entidad financiera.					
24	Cree que existen limitaciones en el ámbito presupuestario para que la entidad financiera pueda seguir ejecutando los programas y proyectos sociales.					

www.bdigital.ula.ve

INSTRUMENTO Nº 2

Lista de Cotejo para observar los programas que ejecuta la banca privada en el campo de la salud, educación, cultura, deporte y ambiente en las comunidades del Municipio Libertador, Estado Mérida.

Presentación

El siguiente instrumento es una guía de observación para verificar el desarrollo de los programas sociales que la banca privada ejecuta en las diferentes comunidades del Municipio Libertador del Estado Bolivariano de Mérida.

Es un formato tipo lista de cotejo, en la que hay que marcar con una “x” la presencia o ausencia de cada uno de los aspectos a observar.

www.bdigital.ula.ve

Lista de Cotejo para Observar los Programas Sociales que Desarrolla la Banca Privada Mercantil, Banesco y Provincial en las diferentes Comunidades del Municipio Libertador, Estado Mérida.

Entidad Financiera: _____

N°	Aspecto a Observar	Si	No
1	La entidad financiera participa de comités/consejos locales o regionales para discutir los problemas de índole social con el gobierno y la comunidad.		
2	El objetivo de la banca en inversión social es conocer las necesidades de la comunidad y convertirse en su aliado.		
3	La Entidad financiera realiza un diagnóstico de las necesidades antes de diseñar sus proyectos en la comunidad.		
4	La banca posee programas en materia social dirigidos a:		
a	Cultura		
b	Salud		
c	Educación		
d	Ambiente		
e	Empresarial		
5	La Entidad bancaria contribuye con aportes a proyectos:		
a	Musicales		
b	Editoriales		
c	Tecnológicos		
d	Deportivos		
6	Los programas y proyectos desarrollados por la entidad bancaria mejoran la calidad de vida de los habitantes de la comunidad.		
7	La Banca otorga recursos de manera eventual a solicitudes para actividades y proyectos que representan un beneficio a la colectividad.		
8	La banca otorga aportes financieros para el emprendimiento económico y personal de los habitantes de la comunidad.		

Nº	Aspecto a Observar	SI	NO
9	La banca cuenta con alianzas estratégicas del sector público y privado para la continuidad y mejora permanente de los programas sociales.		
10	La entidad posee fundaciones que evidencian el compromiso social adquirido por el banco con los sectores sociales del país.		
11	La institución financiera posee indicadores para monitorear los impactos causados por sus actividades en la comunidad.		
12	La Banca crea fundaciones y programas sociales para cumplir con la legislación venezolana.		
13	La entidad financiera busca sólo publicidad y no el fin social.		

www.bdigital.ula.ve

ANEXO B

Instrumento para la Validación del cuestionario en el Diagnóstico de los programas de Inversión Social que Desarrolla la Banca Privada Mercantil, Banesco y Provincial en el marco de Responsabilidad Social Empresarial en el Municipio Libertador, Estado Mérida.

Ítem	Escala				Observaciones
	Dejar	Modificar	Eliminar	Incluir	
1					
2					
3					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13a					
b					
c					
d					
e					
14a					
b					
c					
d					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

Ítem	Escala				Observaciones
	Dejar	Modificar	Eliminar	Incluir	
21					
22					
23					
24					

www.bdigital.ula.ve

Instrumento para la Validación del Cuestionario en el Diagnóstico de los Programas de Inversión Social que Desarrolla la Banca Privada Mercantil, Banesco y Provincial en el marco de Responsabilidad Social Empresarial en el Municipio Libertador, Estado Mérida.

Criterios	Apreciación Cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del Instrumento				
Claridad en la redacción de los ítem				
Pertinencia de los Objetivos con los Indicadores				
Relevancia del Contenido				
Factibilidad de Aplicación				

Apreciación Cualitativa: _____

Observaciones: _____

Validado por: _____ C.I. N°: _____

Profesión: _____ Lugar de trabajo: _____

Cargo que desempeña: _____

Fecha: _____

Firma: _____

Instrumento para la Validación de la Lista de Cotejo que permite Observar los Programas Sociales que Desarrolla la Banca Privada Mercantil, Banesco y Provincial en las diferentes Comunidades del Municipio Libertador, Estado Mérida.

Ítem	Escala				Observaciones
	Dejar	Modificar	Eliminar	Incluir	
1					
2					
3					
4a					
b					
c					
d					
e					
5a					
b					
c					
d					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					

Instrumento para la Validación de la Lista de Cotejo que permite Observar los Programas Sociales que Desarrolla la Banca Privada Mercantil, Banesco y Provincial en las diferentes Comunidades del Municipio Libertador, Estado Mérida.

Criterios	Apreciación Cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del Instrumento				
Claridad en la Redacción de los Ítem				
Pertinencia de los Objetivos con los Indicadores				
Relevancia del Contenido				
Factibilidad de Aplicación				

Apreciación Cualitativa: _____

Observaciones: _____

Validado por: _____ C.I. N°: _____

Profesión: _____ Lugar de trabajo: _____

Cargo que desempeña: _____

Fecha: _____

Firma: _____

ANEXO C
Coeficiente de Proporción de Rango. C. P. R.
Instrumento 1

ITEM	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	PRORANGO	VALIDEZ
1	4	4	4	4,00	1,00
2	4	4	4	4,00	1,00
3	4	4	4	4,00	1,00
4	4	4	4	4,00	1,00
5	4	4	4	4,00	1,00
6	4	4	4	4,00	1,00
7	4	4	4	4,00	1,00
8	4	4	4	4,00	1,00
9	4	4	4	4,00	1,00
10	4	4	4	4,00	1,00
11	4	4	4	4,00	1,00
12	4	4	4	4,00	1,00
13a	4	4	4	4,00	1,00
13b	4	4	4	4,00	1,00
13c	4	4	4	4,00	1,00
13d	4	4	4	4,00	1,00
13e	4	4	4	4,00	1,00
14a	4	4	4	4,00	1,00
14b	4	4	4	4,00	1,00
14c	4	4	4	4,00	1,00
14d	4	4	4	4,00	1,00
15	4	4	4	4,00	1,00
16	4	4	4	4,00	1,00
17	4	4	4	4,00	1,00
18	4	4	3	3,66	0,91
19	4	4	4	4,00	1,00
20	4	4	3	3,66	0,91
21	4	4	4	4,00	1,00
22	4	4	4	4,00	1,00
23	4	4	3	3,66	0,91
24	4	4	4	4,00	1,00
					Σ 30,73

Número de ítems: 31

Número de casos estudiados: 31

$$\text{C.P.R} = \frac{\sum \text{validez}}{\text{N}^\circ \text{ ítems}} = \frac{30,73}{31} = 0,99$$

www.bdigital.ula.ve

Coeficiente de Proporción de Rango. C. P. R

Instrumento 2

ITEM	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	PRORANGO	VALIDEZ
1	4	4	4	4,00	1,00
2	4	4	4	4,00	1,00
3	4	4	4	4,00	1,00
4a	4	4	4	4,00	1,00
4b	4	4	4	4,00	1,00
4c	4	4	4	4,00	1,00
4d	4	4	4	4,00	1,00
4e	4	4	4	4,00	1,00
5a	4	4	4	4,00	1,00
5b	4	4	4	4,00	1,00
5c	4	4	4	4,00	1,00
5d	4	4	4	4,00	1,00
6	4	4	4	4,00	1,00
7	4	4	4	4,00	1,00
8	4	4	4	4,00	1,00
9	4	4	4	4,00	1,00
10	4	4	4	4,00	1,00
11	4	4	4	4,00	1,00
12	4	4	4	4,00	1,00
13	4	4	4	4,00	1,00
					Σ 20,00

Número de ítems: 20

Número de casos estudiados: 20

$$C.P.R = \frac{\sum \text{validez}}{N^{\circ} \text{ ítems}} = \frac{20,00}{20} = 1,00$$

ANEXO D

CALCULO DE COEFICIENTE DE CRONBACH

Indicador	Políticas, Estrategias y Objetivos												Programas - Proyectos					Aportes Alianzas			Fundaciones Compromiso Social			Publicidad Presupuesto			Puntaje Total	
	6	7	8	9	10	11	12	13a	13b	13c	13d	13e	14a	14b	14c	14d	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24		
1	5	5	5	5	3	5	5	3	4	3	5	4	4	5	4	3	3	3	3	1	5	5	3	1	3	5	100	
2	3	3	5	5	5	4	1	1	3	2	3	1	1	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	1	3	3	71	
3	3	4	3	4	2	3	4	2	3	3	3	3	2	4	1	2	3	2	4	1	3	4	4	1	3	4	75	
4	5	4	4	4	3	3	2	2	4	3	4	4	2	3	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	75	
5	5	5	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	2	4	5	3	4	4	5	1	1	5	5	1	1	5	93	
6	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	2	5	5	2	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	116	
7	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	2	3	5	5	1	3	5	5	1	3	5	108	
8	4	5	4	5	3	1	1	3	5	5	5	5	1	5	5	2	4	3	5	1	1	5	5	1	1	5	90	
9	4	5	5	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	2	4	3	5	1	2	2	5	1	2	2	83	
10	4	4	5	4	3	1	1	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	1	2	4	3	1	2	4	75	
11	5	5	4	5	3	3	4	4	4	1	5	5	4	1	5	1	5	1	5	1	1	4	3	1	1	3	84	
12	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	3	1	4	4	4	1	2	4	3	1	2	4	96	
13	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	1	5	5	2	5	3	2	1	1	5	2	1	1	4	94	
14	2	5	1	4	4	1	1	1	1	1	5	5	2	5	5	3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	63	
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	118	
Σ	64	70	64	68	53	51	50	42	60	51	66	58	41	63	61	33	50	47	57	24	36	62	53	24	34	59	1341,00	1341
X	4,27	4,67	4,27	4,53	3,53	3,40	3,33	2,80	4,00	3,40	4,40	3,87	2,73	4,20	4,07	2,20	3,33	3,13	3,80	1,60	2,40	4,13	3,53	1,60	2,27	3,93	89,40	89,40
S1	0,92	0,38	1,35	0,27	0,84	2,26	2,81	1,74	1,43	1,83	0,69	1,27	1,92	1,31	1,50	0,46	1,24	1,70	1,74	1,97	1,97	0,84	1,70	1,97	1,50	0,78	36,37	270,69
S	0,96	0,62	1,16	0,52	0,92	1,50	1,68	1,32	1,20	1,35	0,83	1,13	1,39	1,15	1,22	0,68	1,11	1,30	1,32	1,40	1,40	0,92	1,30	1,40	1,22	0,88	29,88	16,45

$$rtt = K / K - 1 [1 - (\sum S1 / St)]$$

K= Número de Ítem

S1= Varianza de los puntajes de cada Ítem

S2=Varianza de los puntajes totales

$$rtt = 26/25 [1 - (36,37 / 270,69)]$$

$$rtt = 1,04 (1 - 0,13)$$

$$rtt = 1,04 (0,87)$$

$$rtt = 0,90$$