



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
COMISIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
POSTGRADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GERENCIA EMPRESARIAL**

**ESTRATEGIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL COMO
ELEMENTO DE COMPETENCIA EN EL SECTOR BANCARIO**

*TRABAJO DE GRADO PRESENTADO ANTE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA,
COMO REQUISITO PARA OPTAR AL TÍTULO
DE MAGÍSTER SCIENTIARUM EN GERENCIA EMPRESARIAL*

Autora: Lic. Coromoto Díaz

Tutor: Dr. Jesuado Areyan

Caracas, Marzo de 2013

INTRODUCCIÓN

Venezuela en la actualidad ha sido protagonista en la formulación de estrategias para atender el fenómeno de la globalización y como una forma de conseguir significativos niveles de competitividad en materia financiera. Las instituciones bancarias constituyen un elemento clave del sistema financiero, debido a que las mismas han marcado la pauta para la permanencia bajo las distintas exigencias de índole normativa, estructural y en consecuencia global.

De allí surge en parte, el interés en abordar la posibilidad de proponer estrategias de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como elemento de la competitividad en un sector tan importante para la economía del país. Considerando a la (RSE) como la contribución activa y voluntaria de dicho sector al mejoramiento en áreas vitales para la sociedad, estos suelen caracterizarse por financiar proyectos con alto contenido social o medioambiental: respeto a los derechos humanos, educación, protección del medio ambiente, energías renovables, propulsión alternativa, ocupación laboral de discapacitados, desarrollo de proyectos.

No obstante, cada sector empresarial maneja sus propias particularidades sobre la manera de abordar la acción social. La responsabilidad de la banca actualmente requiere de la promoción de una oferta de sus servicios a un mayor número de habitantes y actividades, lo cual hace necesario el desarrollo de estrategias dirigidas a adaptar la oferta de productos y servicios a las necesidades de la población.

Hoy en día, existe una variedad de actividades 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 contempla en sus proyectos estratégicos, para dar paso a nuevas inversiones donde el ciudadano común y sin medios alternos pueda participar y desarrollarse económicamente.

La selección del tema de la RSE obedece a que el mismo ha resultado ser de interés para los programas de la Maestría en Gerencia Empresarial, además se ha

realizado Trabajos de Grado en diferentes universidades, lo cual conforma una bibliografía de interés, pero para efectos de esta investigación se han tomado en cuenta aquellos que describen casos de RSE en empresas de diferentes sectores y que se enfocan en propuestas relacionadas. El desarrollo de la propuesta hizo necesario estudiar el sector de la banca en Venezuela, los planes y programas de responsabilidad social que ejecuta y los involucrados en ellos. Es importante aclarar que primero hubo que definir los objetivos de la investigación y posteriormente diagnosticar la situación actual de la RSE en el sector bancario, así como la competitividad existente para luego en función de estas variables proponer las estrategias que sean cónsonas al sector y a la situación económica, social del país.

En cuanto a los resultados esperados, se presentaron las estrategias aspirando que estas sean innovadoras y que a su vez contribuyan a que las instituciones bancarias aumenten su competitividad mediante programas, planes y acciones correspondientes.

El eje central de la investigación fue proponer una estrategia de responsabilidad social empresarial como elemento de competencia en el sector bancario.

El trabajo fue estructurado así: El Capítulo I, contiene el título del proyecto, los objetivos generales y específicos la formulación del problema y sus interrogantes, así como la justificación e importancia de la investigación. El Capítulo II menciona los antecedentes previos de la investigación, las bases teóricas, bases legales y esquema aplicado en el desarrollo del proyecto. El Capítulo III presenta la metodología que se utilizó, y el diseño, nivel y tipo de investigación, población y muestra así como, las técnicas, instrumentos, procesamiento y análisis de los datos. En el Capítulo IV se realiza el análisis de los resultados basado en la aplicación del instrumento de recolección que para el presente caso fue el cuestionario. Luego se detalla en el Capítulo V las principales conclusiones y recomendaciones que se derivaron del estudio. Finalmente se hace referencia a la bibliografía consultada y los anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un tema que ha cobrado importancia actualmente, por comprometer a las empresas con el desarrollo sostenible de la sociedad. Son muchas las ventajas que pueden traer los programas de RSE, pero la más resaltante es que permite mejorar la imagen de las organizaciones y mantenerla sobre las expectativas de los ciudadanos en general.

En tal sentido, hoy día el papel de la empresa privada para el desarrollo social constituye un rol muy importante que va mucho más allá de un sentimiento filantrópico. Para los defensores del concepto de Responsabilidad Social, la empresa privada puede generar un mayor impacto al desarrollo social de las regiones, propiciando más y mejores prácticas de inversión social, tomando en cuenta que las políticas sociales no deben ser únicamente gestionadas por las administraciones públicas.

Actualmente se le exige a las empresas que sean eficientes, orientadas hacia principios éticos, que tengan responsabilidad y obligaciones legítimas ante sus accionistas, empleados y proveedores, y a la vez que estén al servicio de la colectividad, que distribuyan beneficios, y además inviertan en actividades de construcción de capital social.

Al respecto el autor Putnam (1994) citado por Bernardo Kliksberg (2001, p.31) señala que la misma está conformado por el grado de confianza existente entre los actores sociales de una sociedad, las normas de comportamiento cívico practicadas y el nivel de asociatividad que lo caracteriza. Estos elementos evidencian la riqueza y fortaleza del tejido social interno de una sociedad. Cuando se habla de RSE, se debe tener presente que se trata de un concepto donde se evidencian posturas distintas de los autores. Sin embargo, la idea fundamental del concepto de

Responsabilidad Social Empresarial es aquella en donde las empresas deben actuar de forma voluntaria tomando en cuenta los intereses sociales de la comunidad local o nacional donde actúa.

Un estudio del Banco Mundial analiza experiencias auspiciadas por empresas, aliadas con gobiernos locales y organizaciones de la sociedad civil, en él, se hace notar la importancia estratégica de tales alianzas, como el aumento de los recursos destinados a combatir la pobreza y a la vez amplían la gama de soluciones disponibles, puesto que la empresa aporta conocimientos técnicos y credibilidad.

La RSE en Venezuela ha venido articulándose aproximadamente desde hace 50 años, cuando en 1963 un conjunto de empresarios y ejecutivos se reunieron en Maracay y acordaron lineamientos pertinentes a la acción social de las empresas (Seminario Internacional de Ejecutivos, 1963) donde se estableció que “no puede haber bienestar económico sin bienestar social...es inversión en la empresa” y en donde muy visionariamente advirtieron lo que actualmente sucede en Venezuela, “está aquí envuelto nada menos que la supervivencia de la empresa privada en nuestra sociedad”.

Cabe destacar, que un agente clave de este cambio en la estrategia empresarial es el cliente. Se asume que el cliente es cada día más consciente de cómo y bajo qué circunstancias producen las empresas. Se considera también que los gobiernos se están dando cuenta de los beneficios mutuos que supone unir fuerzas y realizar alianzas estratégicas con los agentes económicos privados que actúan en su país, región o su ciudad.

Para Henry Gómez y Patricia Márquez en su estudio de Responsabilidad Social Corporativa Como Estrategia de Negocio (2006), afirman que “el secreto está en combinar el nuevo enfoque a la responsabilidad social corporativa con estrategia de negocio; en crear valor social a la par con valor económico”, propiciar que la práctica de responsabilidad social empresarial genere beneficio.

Actualmente en Venezuela, específicamente en el sector bancario son tres (3) instituciones que lideran los programas y planes de RSE: Banesco, Banco Mercantil y Banco de Venezuela y se han convertido en las organizaciones que mayor aporte han

brindado en cuanto a Responsabilidad Social Empresarial (RSE): Banesco ha sido calificado como el mejor en Responsabilidad Social Empresarial (RSE), en el año 2008 recibió la calificación "A+ GRI Checked" del Global Reporting Initiative, organización que administra el esquema de reportes de sostenibilidad económica, social y ambiental más usado en el mundo.

Entre los bancos de América Latina, únicamente Itaú Unibanco de Brasil, Bbva Bancomer de México y Bbva Perú obtuvieron esta calificación para su informe de Responsabilidad Social correspondiente a 2008. Los niveles que otorga el GRI no hacen referencia al desempeño de la organización que elabora el reporte, sino a la cantidad de indicadores cubiertos, lo que refleja su compromiso con la sostenibilidad y la transparencia en la relación con sus grupos de interés. (Asociación Bancaria de Venezuela – ASOBANCA, 2010)

El signo "+" significa que el informe ha sido auditado previamente por una organización externa; en este caso se trató de la firma De La Vega, Márquez, Perdomo & Asociados (Horwath Venezuela).

Por su parte el Banco Mercantil, a través de la Fundación Mercantil es el brazo ejecutor de los programas sociales del banco, para los que dedica entre 1,5 y 2,5 por ciento de sus ingresos netos anuales (después de impuesto). Mercantil dedica 55 por ciento de sus donativos y patrocinios al segmento educación, 32 por ciento a asistencia social, 7 por ciento a la cultura y 6 por ciento a la salud. Algunos ejemplos de planes ejecutados por el Banco Mercantil: Ponle Cariño a tu Colegio, que desde hace 22 años desarrolla junto a la Fundación de Edificaciones y Dotaciones Educativas. Son jornadas anuales de reparación de escuelas en todo el país. Los fondos fiduciarios con Cardioamigos y Fundación Amigos del Niño con Cáncer, esto da una perspectiva de la importancia que ocupa la RSE en esa institución financiera.

El Banco de Venezuela ha realizado una inversión desde el año 1998 de más de 12.400 millones de bolívares, los emprendimientos de responsabilidad social comienzan por el eje interno de la corporación. Todos los trabajadores participan en al menos una actividad. Entre ellos están, Padrino Corporativo, en el que 400 ejecutivos apadrinan un niño de las casas Don Bosco y Sembrando Sonrisitas, que

cada diciembre regala juguetes a más de 5 mil pequeños necesitados. Palmas por la Vida, que ofrece tratamiento fitosanitario a los chaguaramos. El portal web Universia, una plataforma virtual de 10 universidades iberoamericanas que genera una base de datos, contenidos y productos para estudiante, es otro aporte reconocido.

Ahora bien, el problema radica en que se requiere que exista competencia en el sector y para ello el elemento será la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Se tomará en cuenta el grupo de personas excluidas financieramente desde el punto de vista del crédito, está constituido por personas emprendedoras y entidades del tercer sector. Esto obedece a que la economía social encuentra importantes dificultades para acceder al crédito convencional y que a menudo cumplen los requisitos que los ahorradores están buscando.

Por lo tanto, la estrategia radicará en otorgar préstamos o créditos a aquellas personas que tengan un proyecto empresarial viable y con contenido social, aunque no tengan garantías patrimoniales o avales. Uno de los aspectos que impulsará este género de iniciativa en el sector bancario, es la disposición gubernamental consistente en que las instituciones del sector destinen el 3% de su gaveta crediticia a préstamos para pequeños empresarios y cooperativas, no obstante sólo algunos bancos tienen estos tipos de programas. Tal como lo expresó Escotet (2010) “El crédito es la mayor herramienta de progreso social, de allí la importancia de llevar los servicios financieros a los sectores no bancarizados” (p.2). La competitividad radicará en las condiciones crediticias que pueda ofrecer cada institución, en la tasa de interés y en la calidad de servicio que brinde a su cliente.

Todo lo anterior nos brinda la oportunidad de participar en este tema de relevancia en el siglo XXI. Consideramos que diseñar estrategias para reforzar y consolidar esta disciplina en el país, hace menester ocuparse de analizar y evaluar su desarrollo.

En este estudio aspiramos presentar estrategias que sirvan de referencia a los interesados en el tema, empresarios, estudiantes y destinatarios para mejorar tanto la visión como los beneficios que se deriven de la aplicación de los mismos.

Formulación del problema

Un tema de actualidad como el que nos ocupa, requiere ser abordado con mucha rigidez ya que permite estudiarlo desde diferentes perspectivas. En este sentido se plantean muchas interrogantes, algunas de las cuales planteamos a continuación:

¿Cuáles son los factores que determinan la competitividad en el sector bancario?,
¿Cómo influye la responsabilidad social empresarial (RSE) en el negocio bancario?,
¿Qué importancia tienen los programas crediticios que otorgan las instituciones bancarias para proyectos sociales?, ¿Cuáles son los costos involucrados para implementar estrategia de responsabilidad social empresarial en el sector bancario?,
¿Cuáles son las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del sector bancario?, ¿Qué estrategia de responsabilidad social empresarial permite la competencia en el sector bancario?

Estas preguntas aspiramos darles respuestas con la presente investigación.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Proponer una estrategia de responsabilidad social empresarial (RSE) como elemento de competencia en el sector bancario.

Objetivos Específicos

- 1.- Describir los factores que determinan la competitividad en el sector bancario.
- 2.- Analizar la influencia de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en el negocio bancario.

3.- Determinar la importancia de programas crediticios dirigidos a emprendedores con proyectos sociales.

4.- Presentar la estrategia de responsabilidad social empresarial como elemento de competencia en el sector bancario basada en el otorgamiento de créditos sociales a emprendedores.

Justificación e Importancia

La RSE es un tema de actualidad que tiene como origen la búsqueda del bienestar social a través del aporte empresarial, sin que esto signifique el sacrificio de esta última, es por ello que todo estudio que plantee una nueva herramienta competitiva para las empresas integrada al bien comunitario, tiene como un reto que todas las organizaciones deben tomar en cuenta.

Por otra parte, la importancia de este tema de estudio radica en que actualmente las empresas socialmente responsables tienen una ventaja adicional con respecto a aquellas que todavía no han incorporado la responsabilidad a su gestión.

En el caso de nuestro país, esta ventaja le ha permitido a la banca obtener reconocimientos internacionales y el sector es percibido como uno de los que goza con mayor respaldo por tener valores como la transparencia, la ética y el compromiso. Sin embargo, dada la competencia del mercado bancario actual, el desafío es mantenerse como líderes en este importante sector.

Esta investigación se justifica, debido a que se ocupa de un tema que se espera sea una herramienta de diferenciación, contribuir en cierta forma al desarrollo de la sociedad y a su vez, facilita conocer la percepción del cliente ante la RSE.

Con respecto al aporte teórico innovativo, se aspira que con el resultado de la investigación la información sea de interés para el sector bancario, debido a que actualmente las empresas socialmente responsables tienen una ventaja adicional con respecto a aquellas que todavía no han incorporado la responsabilidad a su gestión.

Esa ventaja les permite ser vistos como una corporación respaldada por valores como la transparencia, la ética y el compromiso. Y en una organización bancaria, cuya imagen y actividad representa un sector económico fundamental para el país, deben tener estrategias que contribuyan en la comunidad a asegurar una mejor calidad de vida en su entorno social y económico.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El marco teórico o conceptual es el grupo central de conceptos y teorías que se utilizan para formular y desarrollar un argumento o tesis. Esto se refiere a las ideas básicas que forman la base, mientras que la revisión de literatura se refiere a los artículos, estudios y libros específicos que se utilizan dentro de la estructura predefinida. Tanto el marco teórico como la literatura que lo apoya son necesarios para desarrollar una tesis; al respecto. Santalla (2006) define al marco teórico como un cuerpo de ideas coherentes, viables, conceptuales y exhaustivas armadas lógicamente y sistemáticamente para proporcionar una explicación limitada acerca de las causas que expliquen un hecho o fenómeno.

Antecedentes de la Investigación

En esta sección se señalan antecedentes previos, en donde la revisión bibliográfica facilitará la identificación de algunos trabajos de investigación de temática similar, vinculados al sector y a la indagación en cuanto a Estrategias, Banca y RSE, que aportaron información para la realización del presente estudio.

El primero de ellos fue elaborado por **Lugo, M (2010)** titulado “Programa de responsabilidad social implantado por la Banca en la comunidad Marabina” presentando en la Universidad Rafael Bellosillo Chacín. Maracaibo, para optar al título de Magíster en Gerencia Empresarial. El estudio tuvo como objetivo evaluar los programas de responsabilidad social implantados por la Banca Universal en la comunidad marabina. La investigación fue de tipo descriptiva, con un diseño de campo no experimental y transeccional. La población objeto de estudio estuvo constituida por las unidades informantes integrados por seis (06) gerentes de los cinco primeros Bancos Universales; realizando un censo poblacional.

En cuanto a la técnica de recolección de información se utilizó la encuesta, con dos cuestionarios el primero de catorce (14) ítems dirigido a la Comunidad y el

segundo de trece (13) ítems dirigido a la Gerencia como instrumento. Estos se validaron a través del juicio de cinco (5) expertos quienes realizaron observaciones que, una vez corregidas, permitieron la aplicación de una prueba piloto el primero a quince (15) sujetos y el segundo a cinco (05) sujetos diferentes a la población, calculándose el método de estabilidad de equivalencia en 0,82 y 0,82 respectivamente, considerándose una confiabilidad muy alta.

Como conclusión se pudo determinar que los programas de responsabilidad social implantados por la banca universal promueven las actividades conducentes a la responsabilidad social en diferentes escenarios tomando en consideración la perspectiva de la comunidad y la Gerencia, de igual forma el investigador propuso una serie de recomendaciones que permiten el mejoramiento de la aplicación de estos programas.

Siendo una de las recomendaciones sugeridas la de capacitar a sus empleados continuamente con temas referentes a RSE y otros, ya que mientras más conocimientos tenga un trabajador, más eficaz y eficiente será en sus actividades, proporcionándole a la empresa beneficios más amplios.

Guerrero, M (2010) presentó un trabajo titulado “La Responsabilidad Social Empresarial en Empresas de Licores Productoras de Cerveza de Venezuela” en la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, Barquisimeto, para optar al título de Magíster en Gerencia Financiera.

La investigación tuvo como objetivo analizar la responsabilidad social empresarial en las empresas de licores productoras de cerveza de Venezuela. Los objetivos específicos fueron: describir las acciones que han ejecutado las empresas de licores de tipo productoras de cerveza de Venezuela como aporte a la responsabilidad social empresarial. En segundo término, elaborar un enfoque interpretativo-reflexivo de las empresas de tipo productoras de cerveza de Venezuela sobre responsabilidad social empresarial, triangulando la información recabada. Y por ultimo, categorizar las acciones de inversión que pueden considerar dichas empresas, desde la óptica operativa.

Fue un tipo de investigación analítica, descriptiva, documental y de campo, se utilizó el método cualitativo, siendo la naturaleza del mismo de tipo documental, bibliográfica. Como técnica de recolección de datos, se hizo uso de la consulta en textos técnicos, fuentes electrónicas y revistas especializadas, así como la recopilación y clasificación de la información mediante fichas y el resumen.

Se concluyó que la RSE representa un ganar-ganar tanto para las empresas como para la sociedad. Por ello, las empresas cerveceras del país promueven el servicio social, incorporando programas y/o proyectos de esta índole, como un aporte a la responsabilidad social empresarial.

Como aporte, se puede señalar que este estudio facilitó conocer que la RSE en las organizaciones dirigen acciones hacia el interior y al exterior de las mismas. A este respecto, se recomienda preparar presupuestos que incorporen anualmente la inversión financiera en responsabilidad social empresarial, promocionando los programas y/o proyectos sociales propuestos, así como gestionar alianzas estratégicas, para ejecutarlos.

Soto, M (2008) efectuó otro trabajo cuyo título fue “Responsabilidad Social como plataforma del éxito organizacional en la Banca Universal” ante la Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín, para optar al título de Magíster en Gerencia Empresarial

El propósito fue analizar las acciones de responsabilidad social emprendidas por el personal gerencial, como plataforma para alcanzar el éxito organizacional de la Banca Universal ubicada en el Municipio Cabimas.

Metodológicamente, se contextualizó dentro de una tendencia epistemológica positivista, el tipo de investigación fue descriptiva y analítica, el diseño de campo, no experimental, transeccional descriptivo. La población estuvo conformada por 6 bancos universales, las unidades informantes fueron 6 Gerentes, 19 Supervisores y 105 empleados; para ello se aplicó un censo poblacional.

A su vez se diseñó un cuestionario, conformado por 81 ítems y dividido en dos partes: A y B. La validez del instrumento se determinó a través de la técnica de juicio de 10 expertos, así como una validez de constructo. Para la confiabilidad se

utilizó el método de estadística de las dos mitades y las correcciones de Spearman-Brown y Guttman, las cuales arrojaron un coeficiente de 0,86 cada una.

Los resultados evidenciaron la presencia de valores instrumentales (honestidad, sinceridad, responsabilidad, educación, respeto hacia los demás, confianza, solidaridad) y finales (justicia, paz) en los integrantes de las organizaciones estudiadas. Asimismo, se identificó que la banca ejecuta acciones de responsabilidad social hacia los empleados (igualdad de oportunidades, evitar acoso moral, adaptación al cambio, derecho a estar bien dirigido, ambiente laboral, gestión de la diversidad, conciliación entre la vida personal con la laboral) y la comunidad (apoyo a las comunidades, donaciones, gestión ambiental).

Además, presenta ventajas competitivas sobre todo en cuanto al talento humano y el desarrollo de los procesos; así como competencias distintivas, específicamente la diferenciación, que le permitirán alcanzar el éxito organizacional. Sobre la base de los resultados obtenidos, se formularon lineamientos éticos dirigidos al personal gerencial de las sucursales de los bancos universales ubicados en el municipio Cabimas, para orientar su actuación hacia acciones socialmente responsables que le permitan alcanzar el éxito organizacional

En tal sentido, este trabajo resalta la importancia que tiene la Responsabilidad Social y las acciones que realiza la banca, considerando el peso que tienen para el logro de los objetivos institucionales.

Quintero, L (2008), presento el trabajo “Responsabilidad Social Empresarial de la Banca Universal” ante la Universidad Metropolitana para optar al título de Magíster en Gerencia de Empresas, Mención Finanzas. El propósito de esta investigación fue analizar la responsabilidad social empresarial de la Banca Universal en el Municipio Libertador. La investigación fue de tipo descriptiva, con un diseño no experimental, transeccional de campo. La población estuvo conformada por todos los Bancos Universales ubicados en el Municipio, con una sub-población de las oficinas principales de los Bancos Mercantil, Venezuela, Banesco y Provincial, tomando como muestra 1 gerente, 10 empleados y 50 clientes de cada uno.

La técnica utilizada para la recolección de los datos fue la encuesta y como instrumento se aplicaron tres cuestionarios con cuatro alternativas de respuestas dirigidos a los directores de zona (gerentes), empleados y clientes, los cuales fueron validados a través del juicio de cinco expertos, en tanto, para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó el coeficiente de Alfa Cronbach, el cual dio como resultado 0,895, 0,905 y 0,87 respectivamente, considerados altamente confiables.

Los resultados indicaron que se adapta, cumple y fomenta la responsabilidad social empresarial en la Banca Universal de manera satisfactoria, recomendado la investigadora: continuar con su fomento, desarrollar mayor número de programas sociales, diseñar nuevos programas de conservación ambiental y sectorizar las áreas de responsabilidad social por bancos.

Este estudio está relacionado con el presente trabajo debido a que el propósito consistió en analizar la Responsabilidad Social que realiza la Banca en el Municipio Libertador, con una muestra limitada a un número determinado de bancos que se encuentran ubicado en el Municipio mencionado. Sin embargo, en esta investigación se pretendió realizar un análisis más amplio en cuanto se considera el sector bancario en general.

Espejo, C (2006) elaboró un trabajo cuyo título fue “La Responsabilidad Social Empresarial en la Industria Farmacéutica Transnacional en Venezuela”, presentado ante la Universidad Metropolitana para optar al título de Magister en Gerencia de Empresas. El objetivo general fue diseñar una propuesta estratégica en el área de la Responsabilidad Social Empresarial aplicable a la Industria Farmacéutica Transnacional en Venezuela: caso Pfizer.

El concepto (RSE) representa en la actualidad una herramienta que sirve a los entornos empresariales para cumplir con su propósito de relacionarse con sus grupos de interés y con el medio ambiente. A través de ella, es posible adoptar medidas que permitan a una compañía en particular identificar e implementar estrategias en las que el desarrollo económico y social de las comunidades en las que operan, sea parte

esencial de su filosofía. Ello contempla el desarrollo del capital social y ecológico así como la optimización de la rentabilidad de las empresas.

A fin de identificar el rol y la importancia que la RSE reviste para los diferentes grupos de interés de la industria farmacéutica transnacional en Venezuela, se realizó un proyecto factible de diseño de campo de naturaleza cuali-cuantitativa aplicado sobre un universo compuesto por representantes de las casas farmacéuticas transnacionales que operan en Venezuela, médicos especialistas y alta gerencia de Pfizer Venezuela, S.A.

Esta metodología permitió identificar variables e indicadores en la gestión de la RSE en el entorno citado. Con base en el análisis del conjunto de elementos identificados a través de esta investigación, se formuló una propuesta estratégica para la implementación de un modelo de RSE en la industria farmacéutica transnacional venezolana, tomando como caso tipo el de Pfizer Venezuela, S.A.

La propuesta consistió en educar a los directivos empresariales de la industria farmacéutica transnacional de Venezuela y a los médicos líderes de opinión a través de charlas y talleres en los siguientes tópicos: Responsabilidad Social Empresarial; Ciudadanía Corporativa y evaluación del impacto social de la gestión de negocios de la industria farmacéutica.

Se puede decir que esta investigación está vinculada con el tema objeto de estudio, debido a que está referido a una propuesta de Responsabilidad Social Empresarial. Por otra parte se evidenció que a diferencia de la banca, no se conocen de manera detallada las acciones de interés social que las empresas farmacéuticas transnacionales que laboran en Venezuela realizan en la comunidad en la que operan. De allí que son percibidas como organizaciones con escaso interés por obtener beneficios sociales para la colectividad.

Bases teóricas

Gerencia Empresarial

González (2006) afirma que la Gerencia Empresarial es definida “como un proceso de actuación que relaciona la realidad organizativa con su entorno y que involucra la coordinación de todos los recursos (humanos, técnicos y financieros) disponibles en la organización en una o varias unidades técnicas y físico espaciales” (p.11).

A su vez expresa que estos recursos están ordenados de acuerdo a una determinada estructura de organización, y encaminados en base a una relación de propiedad y control para que a través de los procesos de: planificación, organización, dirección y control se logren objetivos previamente establecidos. Por lo tanto, se puede señalar que existen varios aspectos característicos al definir la gerencia empresarial como proceso.

En primer término la gestión y coordinación de recursos de la organización; segundo la realización de funciones gerenciales como medio de lograr los planes de la organización y tercero, establecer la meta del proceso gerencial, es decir, a dónde se quiere llegar o que es lo que se desea lograr; cuarto, debe ser cuestionar tanto de la actividad actual como de la estructura y comportamientos.(González, 2006)

La gerencia es responsable del éxito o el fracaso de un negocio. Es la unidad de la empresa que se encarga de que los integrantes del grupo subordinen sus deseos individuales para alcanzar los objetivos comunes. Para eso, la gerencia debe aportar su liderazgo, conducción y capacidad de coordinación.

El ejercicio acertado del liderazgo, es lo que conlleva a la Gerencia Empresarial concebirse a través de un enfoque estratégico que repercute en las empresas modernas consideradas como organizaciones compuestas por sistemas y subsistemas, cuya fuerza motora es generada por los individuos que la manejan. (Teoría Moderna Administrativa).La organización empresarial moderna, se define como un sistema abierto hacia ciertos objetivos y sus integrantes tienen un propósito.

Además, es necesario considerar que hoy día las organizaciones enfrentan cambios del entorno a los cuales deben adaptarse para poder sobrevivir. Y con la globalización de los mercados y el desarrollo de la tecnología y las comunicaciones, las empresas tienen que identificar y a su vez desarrollar ventajas competitivas y brindar servicios y/o productos de calidad.

Tal como lo plantean Michael Porter (1990) y Paul Krugman: “las que compiten no son las naciones sino las empresas”(p.54). Es decir, que a un país lo hacen competitivo las empresas competitivas que hay en este y por eso la base de la competitividad se encuentra en la empresa.

En este sentido, Valero (2004) expresa que “una empresa es competitiva si, bajo condiciones de mercado libre y leal, es capaz de producir bienes y servicios, que puedan superar con éxito la prueba de los mercados, manteniendo y aun aumentando al mismo tiempo la renta real de sus empleados y propietarios” (.p. 67)

Mientras Malaver (1990), define la competitividad como “la necesidad de las organizaciones de sostenerse y consolidarse dentro de sus mercados, teniendo como indicador el porcentaje de participación de sus bienes y servicios en ellos a partir de una concepción sistemática que incorpora elementos económicos, empresariales, políticos y socioculturales” (p.88)

En síntesis se puede señalar que la Gerencia Empresarial está relacionada con la competitividad debido a que esta, se crea y se logra a través de proceso de aprendizaje y negociación por grupos que conforman la dinámica de conducta organizativa, como los accionistas, directivos, empleados, clientes, por la competencia y el mercado.

Al respecto, si una empresa desea mantener un nivel adecuado de competitividad a largo plazo, debe utilizar antes o después, unos procedimientos de análisis y decisiones formales, en el marco del proceso de la planificación estratégica, lo cual este proceso permite sistematizar y coordinar todos los esfuerzos de las unidades que integran la organización encaminados a maximizar la eficiencia global.

En donde esta eficiencia, es considerada en dos niveles de competitividad: la competitividad Interna y externa, la interna se refiere a la capacidad de organización para lograr el máximo rendimiento de los recursos disponibles, como personal, capital, materiales, tecnología y los procesos de transformación, mediante un continuo esfuerzo de superación, y la competitividad externa se encuentra orientada a la elaboración de los logros de la organización en el contexto del mercado, o el sector al que pertenece. Debe considerar variables, como el grado de innovación, el dinamismo del sector, la estabilidad económica, para así estimar su competitividad a largo plazo. Una vez que la organización o la empresa alcancen el nivel de competitividad externa, deberá disponerse a mantener su competitividad futura, basada en generar nuevas ideas y productos y de buscar nuevas oportunidades de mercado. Los elementos claves para la competitividad son: Desarrollar, fomentar y mantener la competencia en la organización como una importante estrategia para el logro de los objetivos y desarrollar su visión y misión de trabajo.

Principales factores determinantes de la competitividad según Michael Porter

Porter (1990), presenta cuatro factores determinantes de la competitividad a saber:

1.- **Dotación del país**, en términos de cantidad y calidad de los factores productivos básicos y de las habilidades, conocimientos y tecnologías especializados que determinan su capacidad para generar y asimilar innovaciones. En este contexto, la banca permanentemente está comprometiendo capitales en la adquisición de plataforma tecnológica que facilite la innovación expresada en los distintos instrumentos financieros.

2.- **Naturaleza de la demanda interna en relación con la oferta del aparato productivo nacional**. En el sector bancario, es notoria la exigencia de los demandantes en cuanto a contar con instrumentos a los cuales se les imprima elevados niveles de innovación, anticipándose de esta forma, a la satisfacción de las necesidades presentes en sus clientes.

3.- **La existencia de una estructura productiva eficiente a escala internacional**, que aliente la competitividad mediante una oferta interna especializada de insumos, tecnologías y habilidades para sustentar un proceso de innovación generalizable a lo largo de cadenas productivas. La banca, quizás es el sistema más inclinado y preocupado en la derivación de tecnologías y habilidades que soportan este permanentemente el proceso de innovación.

4.- **Las condiciones prevalecientes en el país en materia de creación, organización y manejo de las empresas**, así como de competencia, principalmente si está alimentada o inhibida por las regulaciones y las actitudes culturales frente a la innovación, la ganancia y el riesgo. En Venezuela, el sector bancario sin lugar a dudas constituye un segmento que es afectado notoriamente por las leyes, principalmente, las relativas al riesgo financiero.

Al respecto, Castellano (2001), considera que la banca se enfrenta por sus propias funciones y operaciones a diferentes tipos de riesgos, entre los que destaca: el de crédito, el de liquidez, el relativo al tipo de cambio y al de tipo de interés

Responsabilidad Social

Para algunos, la RSE se asocia con las acciones filantrópicas de la misma, en beneficio de alguna actividad en particular o de la comunidad sobre la que se asienta la empresa. Es un concepto que, en forma progresiva, viene tomando vida entre los empresarios y ejecutivos, El punto de vista prevaleciente sobre la Responsabilidad Social consiste en que los temas sociales deben tratarse directa e indirectamente al fijar estrategias organizacionales.

Como parte de la concepción de RSE, el líder tiene en cuenta que cada uno de los pasos que da tiene repercusión, ya sea positiva o negativa, en la sociedad en la que opera, incorporando como parte de su accionar una conciencia colectiva que involucra a su propio equipo de trabajo como a sus congéneres en general. El líder, dentro de esta visión, forma parte de una red de relaciones sociales, si se quiere, de

delicada confección, en la que cortar uno de los hilos debilita al conjunto general, o en la que al fortalecer uno de ellos fortalece también la otra parte.

Así pues, la responsabilidad social busca integrar, de manera permanente y estable en el tiempo, el sentido filantrópico, la necesidad de asegurar la lealtad de la comunidad en la que se asienta la empresa, la búsqueda del incremento de la productividad del trabajo, y el interés por obtener utilidades

La experiencia de llevar adelante un proyecto, de establecer contacto e incorporar en su ejecución a los propios interesados en mejorar sus condiciones de vida, de enfrentarse a los obstáculos inesperados que la vida y la sociedad puedan presentar, ya está formando en sí misma a los futuros líderes socialmente responsables.

Gerencia Social

Según Kliksberg (2007) la gerencia social “significa en la práctica cotidiana enfrentar “singularidades”... no es una operación organizacional “tubular”, sino otra de índole diferente, mucho más fluida, y de composición inter organizacional.” ya que se enfrentan a situaciones muy particulares y subjetivas relacionadas con los mismos problemas sociales de una determinada comunidad. Así mismo plantea el autor que la gerencia social eficiente tiene que ver con optimizar el rendimiento de los esfuerzos de los actores sociales en el enfrentamiento de los grandes déficits sociales de la región, y el mejoramiento del funcionamiento y resultados de la inversión en capital humano y capital social.

La Gerencia Social como campo de acción o prácticas y de conocimientos estratégicamente enfocados en la promoción del desarrollo social consiste en garantizar la creación de valor público por medio de su gestión, contribuyendo así a la reducción de la pobreza y de la desigualdad, así como al fortalecimiento de los estados democráticos y de la ciudadanía. Kliksberg (1996) señala que “tiene que ver con optimizar el rendimiento de los esfuerzos de los actores sociales en el enfrentamiento...”de los desafíos del desarrollo social equitativo.

Por otro lado, según expresa Makote y Saavedra (2006) la Gerencia Social se apoya en los aportes conceptuales y prácticos que simultáneamente le ofrecen los campos del desarrollo social, la política pública y la gerencia pública.

En tal sentido privilegia, a la vez, los enfoques y las acciones que provienen de los tres campos, dentro de los cuales merecen destacarse aquellas que fortalecen las capacidades y las oportunidades de los actores tradicionalmente excluidos, los procesos de formación de políticas públicas incluyentes y sostenibles y la generación de resultados de las políticas y programas sociales en el seno de las organizaciones donde se desarrollan.

La Gerencia Social se combina para lograr una nueva conceptualización de la responsabilidad de los gerentes sociales, la que enfatiza ampliar las libertades de las personas, generando las condiciones para la inclusión y la equidad social, asegurando procesos que promuevan un ejercicio activo de ciudadanía, y garantizando el impacto de políticas y programas sociales (Marulanda y Molina 2004).

De lo expuesto se podría colegir, que la Gerencia Social, más que un conjunto de conocimientos y prácticas de la administración pública, es un enfoque sobre la manera de formar y gestionar las políticas públicas. Es una concepción que subyace el proyecto político de apertura del Estado a la participación de los diferentes actores que componen una sociedad, con sus tensiones, complejidades y turbulencias y garantizar de esa manera el despliegue del potencial de la ciudadanía.

Gerencia Estratégica.

Es un proceso apasionante que permite a una organización ser proactiva en vez de reactiva en la formulación de su futuro, La formulación, ejecución y evaluación de acciones permiten que una organización logre sus objetivos.

La Gerencia Estratégica facilita que una organización utilice efectivamente sus fortalezas con el objeto de aprovecharse de las oportunidades externas y reducir a un mínimo el impacto de las amenazas externas. Las actividades de formulación, de

ejecución y evaluación de estrategia hacen posible que una organización desarrolle estrategias tanto ofensivas como defensivas.

Planificación Estratégica

La planificación estratégica es el proceso mediante el cual, quienes toman las decisiones en una organización, obtienen, procesan y analizan información pertinente, interna y externa, con el fin de evaluar la situación presente de la empresa, así como su nivel de competitividad, con el propósito de anticipar y decidir sobre el direccionamiento de la institución hacia el futuro (Serna, 2003)

La planeación o planificación estratégica debe responder a tres preguntas básicas para una organización (Gup, 1999). La primera ; “¿Hacia dónde va usted?” .Sin un sentido claro de la dirección, sin el enunciado de la misión, la claridad acerca del alcance de las operaciones y un conjunto de metas y objetivos específicos, una organización se pudiera encontrar a la deriva.

La segunda pregunta es “¿Cuál es el entorno?” Al responder este cuestionamiento, la empresa se ve forzada a observarse a sí misma en forma realista y objetiva y también a su entorno, a sus competidores y a las amenazas y oportunidades que representan. Además, debe medir la brecha entre sus metas, sus objetivos y su capacidad para lograrlos. La pregunta final que debe responder la planeación estratégica es “¿Cómo lograrlo?”, es decir, ¿Cuáles son los modelos de negocios específicos que permitan a la organización lograr sus metas y cómo se deben distribuir sus recursos para hacer funcionar tales modelos?.

La manera de responder con veracidad a estas preguntas, en una forma que ejerza un impacto positivo en el destino de una organización constituye la esencia de la planificación estratégica.

Estrategia desde el punto de vista empresarial

Garrido (2006), considera que

...la estrategia empresarial, en una palabra es ventaja competitiva [...] El único propósito de la planificación estratégica es permitir que la empresa obtenga, tan eficientemente como sea posible, una ventaja sostenible sobre sus competidores. La estrategia corporativa supone, así, un intento de alterar las fortalezas relativas de la compañía para distanciarse de sus competidores de la manera más eficiente (p.8).

Para complementar las definiciones antes mencionadas, se puede decir que la estrategia:

- 1) Es una buena forma de afrontar la competencia.
- 2) Que el diseño o la elección de ésta es laborioso y obliga a reflexionar tanto sobre nuestras capacidades como sobre las de los demás y acerca del entorno y coyuntura en que nos movemos.
- 3) Que la estrategia tiene un valor espacial y temporal que es aquel para que el que se diseña, y
- 4) Que esto obliga a un proceso continuo de revisión y actualización de las estrategias a desarrollar.

Factores que determinan la competitividad del sector bancario en Venezuela

Actualmente las organizaciones financieras enfrentan cambios constantes dados en el entorno, a los cuales deben adaptarse permanentemente para poder sobrevivir. Además con la globalización de los mercados y el consecuente desarrollo de la tecnología y de las telecomunicaciones, estas organizaciones deben identificar y desarrollar ventajas competitivas que les permitan mantenerse en el mercado. En consecuencia, ser competitivas responde a políticas orientadas a incrementar sus capacidades de forma general e integral.

Tal como lo afirma Aranguren (2006), “es evidente que en la actualidad el éxito de las instituciones bancarias viene dado por la aplicación de distintas variables

como la calidad, la orientación al cliente, la rapidez en los servicios, el uso eficiente de los recursos, entre otros” (p.12). Según resultados de investigación desarrollada por el citado autor, considerando dos puntos de vista (el de la gerencia y el de los clientes), las instituciones financieras venezolanas según la opinión de los gerentes responden a las exigencias del entorno global con base en la eficiencia, eficacia y efectividad. Sin embargo, la opinión de los clientes conduce a inferir lo contrario. Esta incongruencia puede ser explicada por la orientación de servicios financieros que no necesariamente satisfacen las necesidades reales de sus clientes.

Las realidades propias del actual entorno económico y el mismo desarrollo de las innovaciones tecnológicas que van modificando el panorama regional, son factores a considerar en el emergente paradigma denominado competitividad. En este sentido, los servicios y operaciones virtuales pueden representar nuevas formas de relacionarse con los clientes y, por tanto, nuevas formas de ser competitivo.

Al respecto, resulta obvio advertir que ante un mercado tan complejo como lo es el bancario, requiere de un elevado nivel de conocimiento y de la aplicación de estrategias que conduzcan al logro de los objetivos propuestos a la luz de la globalización.

Otro factor a tomar en cuenta por el sector bancario en cuanto a “ser competitivo”, subyace del progreso internacional en materia de regulación y supervisión bancaria que “en el caso de los países de América Latina, asumiendo los desafíos que la globalización exige, se ha visto en la necesidad de producir cambios fundamentales en las legislaciones para insertarse adecuadamente en un modelo de desarrollo financiero” (ibid.).

La Responsabilidad Social Empresarial.

La RSE es un término que se utiliza cada vez más en las reuniones de estrategias de grandes, medianas y pequeñas empresas, y aunque es definido de diferentes maneras, se puede definir como el conjunto de acciones voluntarias que llevan a cabo las empresas, para responder a las necesidades de las comunidades que

las rodean, contribuyendo también al bienestar de sus stakeholders (accionistas, empleados, proveedores, clientes), definidos por Guédez (2006) “como todas aquellas personas o grupos que son impactados por las acciones de la empresa o que impactan a la empresa como resultados de sus decisiones”. (p. 105). Esta participación activa y generosa incrementa la rentabilidad de la empresa en la medida en que su reputación se ve favorecida.

Por su parte el autor Echevarria (2006) la define como “aquella dimensión política en la que la empresa colabora y debe, además, asistir a los planteamientos de los problemas sociales y la búsqueda de soluciones, esto es, en un papel asesor, configurando la posible solución de problemas sociales, esto es, una dimensión meta empresarial”. (p. 70)

La RSE tiene como finalidad contribuir con el desarrollo sostenible de las sociedades que rodean a la organización que ejecute el plan, aunque paralelamente buscan elevar la imagen y reputación de la empresa. En la actualidad, las empresas deben participar activamente en la búsqueda de soluciones a los problemas que atañen a la sociedad, incluyendo la pobreza, el desempleo, el analfabetismo, entre otros; ya que estos son males que se escapan del control de las administraciones públicas.

Cualquier plan estratégico de la empresa o algún sector productivo debe incluir la RSE como un factor primordial que contribuye a mejorar la situación económica de la organización. “Lo primero que debe ratificarse es que las estrategias económicas de la empresa no pueden estar divorciadas de las sensibilidades sociales y de los propósitos ambientales. La idea es crear valor económico, social y ambiental a corto y mediano plazo” (Guédez, 2010, p.93).

Estas acciones voluntarias de solidaridad y conciencia humanitaria no sólo incrementan la credibilidad de la empresa y el respeto de sus públicos internos y externos; sino que a su vez son pilares fundamentales del proceso de creación de una fuerte imagen y reputación, que vienen a ser la valoración que le dan a la empresa los diversos públicos.

Mientras Chiavenato, (2002) conceptualiza la Responsabilidad Social como “el grado de obligaciones que la organización asume a través de acciones que protejan y mejoren el bienestar de la sociedad, a medida que trata de alcanzar sus propios objetivos. Se refiere al grado de eficiencia y eficacia de una organización para asumir sus responsabilidades sociales” (p.124). Es decir que una empresa es socialmente responsable siempre y cuando le proporcionen a la sociedad y al medio que lo rodea (trabajadores, proveedores; clientes), beneficios y seguridad para que logren de esta manera, alcanzar una mejor calidad de vida.

Para Robbins y Coulter, (citado por Guzmán, 2004), “Es la obligación que va más allá de la requerida por la ley y la economía que tiene una compañía, de buscar metas a largo plazo que sean benéficas para la sociedad”(p.12). Mientras que Stoner (citado por Guzmán) señala que la “Responsabilidad Social de la empresa es lo que hace una organización para influir en la sociedad en la que existe” (ob. Cit. pág 12).

Y Cabello (2006): Los empresarios han entendido que la Responsabilidad Social Empresarial es una nueva y novedosa forma de hacer negocios que aporta beneficios más allá de la eficiencia económica, que puede ser una herramienta que mejore la competitividad empresarial” (p.88).

Por su parte Banesco (2011) considera que “cuando promovemos nuestra política de responsabilidad social empresarial, estamos diciendo, hay que hacer país. De allí que nuestro compromiso social se extienda a nuestros accionistas, empleados y familiares, clientes, proveedores y al resto de la comunidad” (p.19)

Es necesario mencionar la Norma ISO 26000 la cual define el Grupo de Trabajo de ISO (2008) sobre Responsabilidad Social como “la única iniciativa internacional concentrada en la implantación de un estándar basado en las normas existentes” (p.62). La misma fue aprobada gracias a una decisión inicial abrir el juego no sólo a todos los países reconocidos ante la ISO sino además a seis grupos de interés identificados como insoslayables en la búsqueda de un texto consensuado.

En tal sentido, el Grupo de Trabajo de ISO firmó memorandos de entendimiento, entre otros con organizaciones como:

Organización Internacional del Trabajo (OIT). El memorando de entendimiento entre ISO y la OIT define la cooperación entre ambas organizaciones a fin de asegurar que ISO 26000 sea compatible con y complemente los estándares internacionales del trabajo de la OIT.

Global Compact de la ONU. ISO y el Pacto Mundial de la ONU trabajarán juntas para asegurar la compatibilidad entre ISO 26000 y los 10 principios del Global Compact en las áreas de derechos humanos, trabajo, medioambiente y lucha contra la corrupción. El memorando de entendimiento no otorga al Pacto Global derechos adicionales a los que se reconoce a las restantes organizaciones de unión que participan en el desarrollo de ISO 26000.

OMS, el GRI y un grupo identificado como SAIO (Servicios, Apoyo, Investigación y Otros) que englobaba a una multiplicidad de sectores, tales como universidades e institutos de normalización, entre otros. Señalan que aunque la futura norma ISO 26000 no será empleada para certificación, seguro que será seguida por la mayor parte de las organizaciones.

A continuación se menciona el significado de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), para los bancos investigados.

Banco Mercantil

La Responsabilidad Social Empresarial del Banco Mercantil, constituye el compromiso de esta institución financiera con el desarrollo sostenible, económico, personal y social de sus trabajadores, sus familias y el entorno social donde opera la labor empresarial del Banco, sustentado en un diálogo ético con sus diversos grupos de interés, superando las expectativas legales de su gestión financiera para convertirse en una empresa rentable y competitiva y ser un buen vecino.

La Responsabilidad Social Interna del Banco Mercantil: constituye la dimensión de su responsabilidad social empresarial plasmada en acciones, programas y proyectos dirigidos al mejoramiento de la calidad de vida y las condiciones laborales de sus

trabajadores. Mediante este proceso se “internaliza” la RSE en los valores corporativos, prácticas y estrategias de la empresa. Las dimensiones básicas de la Responsabilidad Social Interna están sustentadas en la: estructura de recursos humanos, capacitación, balance trabajo-familia, balance trabajo-tiempo libre, condiciones físicas de trabajo, salud ocupacional y seguridad laboral.

La Responsabilidad Social Externa del Banco Mercantil: constituye la dimensión de su responsabilidad social empresarial plasmada en una atención eficiente y oportuna a nuestros clientes, que genere confianza, aunado a las acciones, programas y proyectos que, en alianzas con organizaciones públicas, privadas y comunitarias, amplíen las oportunidades de los ciudadanos para una vida digna, priorizando aquellos que se encuentran en la base de la pirámide social, haciéndonos corresponsables del desarrollo económico local sustentable y la promoción del capital social necesario para el país. Las áreas básicas de acción serán: economía social, educación, cultura, salud, deporte y recreación y desarrollo ambiental y cultura del riesgo.

Banesco Banco Universal

En Banesco la Responsabilidad Social Empresarial, abarca aspectos internos y externos. Los primeros aspectos, los internos, orientados a los colaboradores o al equipo de trabajo, sus asociados y accionistas. Los segundos, es decir, los externos, orientados a los clientes, proveedores, familias de los trabajadores, la comunidad y el entorno social, entre estos, el medio ambiente.

Para Banesco el concepto de responsabilidad social empresarial (RSE) está vinculado de manera directamente proporcional con la noción de desarrollo. EL modelo de trabajo en RSE muy en boga es el de las fundaciones. No obstante, Banesco decidió no tener fundación. Es parte de la filosofía de nuestro modelo de responsabilidad social. Cuando decidimos arrancar con una gestión de

responsabilidad social, primero hicimos un estudio de qué necesidades tenía el país, y hacia dónde debíamos conducir los recursos de nuestros programas de responsabilidad social. Entonces, se tomó la decisión de que las políticas de RSE se enfoquen en atacar dos áreas: educación y salud.

Otra premisa que se estableció fue dar apoyo a organizaciones que garanticen un efecto multiplicador de los recursos que están siendo invertidos. Por lo tanto, se tomó la decisión de establecer alianzas con algunas instituciones que tienen alta experiencia en sus respectivas áreas de acción, que son muy eficientes en el manejo de los recursos, que son exitosas en sus labores, porque en un momento si nos debatimos en hacer una operación de base, que tuviese el sello de Banesco. Pero nos dimos cuenta que podíamos generar algo muy eficiente, cómo no, pero que iba a tener un efecto multiplicador limitado.

Banco Venezuela

Para el Banco de Venezuela, la Responsabilidad Social Empresarial, es el compromiso social, moral, ético y económico que tiene una empresa tanto con sus empleados y la sociedad en general, el Banco de Venezuela asume esta política abarcando aspectos internos y externos. La combinación de ambos elementos permite la creación de su propia concepción y su lugar en la sociedad, a través de instrumentos y acciones concretas para materializarla.

Importantes donaciones y despliegues de apoyo en los sectores que conforman el entorno de esta institución, son experiencias que hoy se reflejan con hechos tangibles lo que significa para el recurso humano del Banco de Venezuela contribuir con los más necesitados, y las diversas áreas que se encuentran deprimidas en nuestro hermoso país.

De manera analizada y canalizada apoyar a la ciudadanía desde cualquier tópico social es vital (educación, cultura, valores, deportes entre otras), dándole así un trato especializado a cada uno de los casos dependiendo de sus necesidades.

Lo primordial de nuestra actividad en el área de Responsabilidad Social es que está dirigida a contribuir con instituciones sin fines de lucro, además de realizar diversas jornadas asistenciales para el personal del banco.

Y aunque muchas veces se queda corto cualquier intento de resumir con palabras lo que significa una mirada agradecida, un abrazo desesperado, un estrechón de manos y el asomo de una lagrima en un rostro enrojecido de alegría, ningún concepto o definición de responsabilidad social resulta suficiente, sólo aquel que ha disfrutado del placer de ayudar al prójimo puede entender de lo que se está hablando.

De hecho, si nos ponemos teóricos no seríamos capaces de percibir que no es cuestión de obligación sino de vocación, cada caso nos presenta una oportunidad de encontrarnos con eso que muchas veces no queremos aceptar y que a simple vista no logramos comprender pero que es una realidad que está cerca de cualquiera de nosotros.

Sabemos que muchas veces los aportes no representan una solución total a las diversas problemáticas atendidas, pero mediante los diversos estudios y seguimientos de las situaciones se puede mejorar notablemente la calidad de vida de muchas personas dando respuestas a sus carencias y necesidades.

Dimensiones y beneficios de la Responsabilidad Social Empresarial

Las empresas interesadas en desarrollar planes de RSE tienen la posibilidad de evaluar las necesidades de sus stakeholders y así plantearse estrategias que de verdad contribuyan a solucionar los problemas que enfrentan. Para definir un programa adecuado es importante conocer las dos dimensiones que sirven para ejecutar las prácticas de RSE: interna y externa. La dimensión interna abarca a los empleados y clientes con los que siempre se debe tener una actitud solidaria, pues son ellos los motores fundamentales del crecimiento del negocio. Algunos ejemplos de acciones

que se llevan a cabo bajo esta dimensión son los programas de salud y seguridad en el lugar de trabajo, la inversión en recursos humanos, entre otros.

La segunda dimensión incorpora a la comunidad y el entorno inmediato en el que opera la empresa, y es la que puede servir de ayuda a los organismos del Estado que requieren continuamente el apoyo del sector privado en la mejora de la calidad de vida de los habitantes del país. Protección del medio ambiente, programas educativos, de capacitación, de participación en los problemas locales del entorno de la empresa, de programas de vivienda y de centros de cuidado infantil, son algunos ejemplos de esta dimensión.

Invertir en programas de Responsabilidad Social genera múltiples ventajas para la empresas, que se traducen más adelante en beneficios económicos como el incremento de las ventas. En el libro de VenAmCham, Responsabilidad Social Empresarial en las Américas (2003), Clemy Machado expone que

En la medida en que la responsabilidad social es consecuencia de una necesidad ética de la actuación empresarial, que la obliga a ir más allá de sus funciones netamente económicas y rentistas, ésta se convierte en una nueva filosofía empresarial, que busca ampliar los estrechos conceptos tradicionales basados en lo meramente económico para trascender hacia los conceptos de desarrollo humano. (p 78).

Los programas de responsabilidad social, además de generar grandes beneficios para la comunidad, sirven para promover lealtad y vínculo de la empresa con sus clientes; crean un clima favorable dentro de la organización; logran un punto de diferenciación con la competencia; y fortalecen la imagen y reputación de la empresa.

Para Guédez (2010) “la reputación sugiere la valoración y admiración de la empresa, después de haberla comparado con el resto de las organizaciones que ofrecen lo mismo que ella”. (p. 73). La responsabilidad social es uno de los valores fundamentales que debe tener una empresa para cuidar y mantener una buena reputación, tanto interna como externamente, al ser ésta uno de los elementos que permite diferenciar una compañía del resto y le permite sobresalir en comparación a la competencia.

“Los intereses de las empresas deben ser armonizados y compartidos con sus grupos de interés dentro y fuera de la organización porque precisamente, la responsabilidad social empresarial tiene que ver con una relación transparente que permita redimensionar y fomentar una concepción más estable de la empresa” (Guédez, 2010, p.85).

Una buena reputación puede obtenerse del buen desempeño de los productos y servicios que produce la empresa, y a través del ejercicio de acciones socialmente responsables, ya que generan un impacto positivo en los públicos internos y externos.

Los efectos indirectos de la Responsabilidad Social Corporativa pueden concretarse en un aumento del interés que los consumidores e inversionistas prestan a las empresas; como resultados éstas pueden aumentar su cuota de mercado. En sentido contrario, las prácticas comerciales desarrolladas por una empresa, pueden influir negativamente en la opinión que los consumidores tienen de ella. El resultado es una pérdida de reputación positiva que afecta a la marca o imagen de la organización (Vidal. 2003. p. 69).

Se puede decir que el consumidor o cliente actual se ha vuelto más analítico y crítico, al evaluar constantemente las marcas que compran. No sólo toman en cuenta las bondades del producto y el precio, sino que se informan acerca de la empresa que los produce, que contribución genera en la sociedad, cuál es su nivel de credibilidad; y es allí cuando eligen. Guédez (2010) confirma esta premisa al decir que “cada día se afianza la hipótesis de que ahora los consumidores son los que tienen el poder, ya que toman su decisión después de evaluar muchos factores, entre los cuales se destaca el asociado a las relaciones internas y externas de la empresa” (p. 85).

Elaboración de programas de RSE

Diseñar un programa de RSE requiere de un gran conocimiento de la empresa que pretende iniciar el plan y de la comunidad que la rodea. En la misma estrategia habría que incluir la misión, visión y valores de la empresa, además de las

preocupaciones o necesidades de los públicos internos o externos, que se pretenden atacar. Jones (2003) hace énfasis en que

La empresa debe definir un claro interés en el programa para asegurar su dedicación a él y la sustentabilidad que ofrezca; adicionalmente menciona que las comunidades debe participar desde el principio en la definición del proyecto para que se logre con éxito; las empresas no pueden presumir de saber cuáles son las necesidades de una comunidad sin antes considerarlas dentro del contexto local y la cultura. (p. 108).

Antes de formular la estrategia de RSE es necesario analizar a la organización o el sector objeto de estudio (fortalezas, debilidades), al entorno que la rodea (amenazas y oportunidades), y a los grupos que afecta. Según Guédez (2010) “la idea es pensar en las acciones necesarias para compensar las debilidades, aprovechar las oportunidades, afianzar las fortalezas y controlar las amenazas. Desde una perspectiva social, estos criterios ayudan a enfocar las acciones socialmente responsables” (p. 119). Las empresas pueden actuar responsablemente bajo diversas modalidades. Desde proveer los recursos económicos y humanos en la ejecución de programas hasta asumir el liderazgo del plan en todos los aspectos.

Una vez analizadas las realidades internas y externas, definido el personal que participará y el nivel de participación que tendrá la empresa, se selecciona el tipo de programa de RSE a ejecutar y la organización emprende el plan. Como cualquier otra estrategia, estos programas deben ser medidos y evaluados para comprobar su eficacia y el valor que aportan a la empresa.

Para resumir el proceso de elaboración de los programas de RSE, se pueden enumerar algunos de los pasos que enuncia Guédez (2010).

1. Incorporar la RSE en la misión, visión y valores de la empresa.
2. Enunciación de una misión social y una visión social.
3. Declaración de la responsabilidad social en los códigos de conducta.
4. Programas de información y comunicación, así como de formación y educación.
5. Procedimientos de seguimiento.
6. Instancias organizacionales responsables de las acciones de responsabilidad social.

7. Iniciativas de estímulo y reconocimiento de voluntariado corporativo.

Por su parte, Zerpa (2000), sostiene que “la empresa no actúa de manera socialmente responsable si sólo cumple con los requerimientos mínimos que marca la ley” (p.82). La responsabilidad social va más allá de lo que requiere la ley. Por lo tanto, plantea que la responsabilidad social existe únicamente cuando la organización realiza de manera voluntaria una inversión social, y no cuando ésta es efectuada solo para cumplir con el marco legal vigente que rige a la organización.

En este sentido Keith Davis (Zerpa, 2000:94) establece cinco proposiciones sociales que guían la conducta de los negocios y de otras instituciones hacia el logro de su aceptación por parte de la sociedad de la cual forman parte. Dichas proposiciones son:

La primera, que la responsabilidad social surge del poder, ya que las empresas modernas ejercen un gran poder social en áreas como el empleo para minorías y la contaminación ambiental, deben responsabilizarse de sus efectos en éstas.

La segunda, que la empresa operará como un sistema abierto de información de sus operaciones para el público. De la misma manera que la empresa hace uso de datos concernientes a lo que sucede en la sociedad, también debe observar mediante un interventor social una política de manifestación total de su organización a la sociedad.

La tercera, que los costos sociales así como los beneficios de una actividad, producto o servicio se calcularán no sólo con el propósito de decidir cómo proceder con respecto a una actividad sino también para determinar su efecto social.

La cuarta, que los costos sociales de cada actividad, producto o servicio se cargarán a éstos de manera que el consumidor pague por los efectos de su consumo dentro de la sociedad. Un precio razonable para un producto o servicio incluye todos los costos de producción e incluso los sociales.

La última proposición se refiere a que más allá de los costos sociales, las instituciones empresariales como los ciudadanos se responsabilizan de su participación social en las áreas de su competencia donde existan las necesidades sociales. Mientras las proposiciones anteriores están relacionadas con los costos sociales causados

directamente por las empresas, los actos empresariales descritos en esta última proposición sólo están relacionados indirectamente con ciertos problemas sociales.

Y los autores Robbins y Coulter (2006) afirman que existe diez principales puntos definidos que apoyan el hecho de que los negocios sean socialmente responsables:

1. Expectativas públicas. Las expectativas sociales de los negocios han crecido de forma espectacular desde la década de los sesenta. La opinión pública ahora apoya que los negocios tengan metas tanto sociales como económicas.
2. Utilidades a largo plazo. Los negocios socialmente responsables tienden a tener utilidades a largo plazo mejor aseguradas. Este es el resultado normal de mejores relaciones con la comunidad y una mejor imagen del negocio que conlleva el comportamiento responsable.
3. Obligación ética. Una firma de negocios puede y debe tener conciencia social. Los negocios deben ser socialmente responsables por que las acciones responsables son las correctas para su propio beneficio.
4. Imagen pública. Las firmas buscan resaltar su imagen pública para obtener mayores ventas, mejores empleados, acceso a financiamiento y otros beneficios. Dado que el público considera las metas sociales importantes, los negocios pueden crear una imagen pública favorable al perseguir metas sociales.
5. Mejor entorno. La participación del negocio puede contribuir a resolver problemas sociales difíciles ayudando a crear una mejor calidad de vida y una comunidad más deseable a la cual atraer y mantener empleados capacitados.
6. Oposición a reglamentos gubernamentales adicionales. Los reglamentos gubernamentales agregan costos económicos y restringen la flexibilidad de decisiones de la gerencia. Al convertirse en socialmente responsables, los negocios pueden esperar tener menos reglamentos gubernamentales.
7. Equilibrio entre responsabilidad y poder. Los negocios tienen una buena cantidad de poder en la sociedad. Se requiere una cantidad de responsabilidad igualmente importante para equilibrarlas. Cuando el poder es significativamente mayor que la responsabilidad, el desequilibrio fomenta un comportamiento irresponsable que opera

en contra del bienestar público.

8. Intereses de las accionistas. La responsabilidad social mejorará el precio de las acciones de un negocio a largo plazo. El mercado de valores contemplará a la compañía socialmente responsable como menos riesgosa y abierta a críticas públicas. Por lo tanto, concederá a sus acciones un índice de utilidades más alto con relación a su precio.

9. Posesión de recursos. Las organizaciones tienen recursos financieros, técnicos especializados y talento gerencial que puedan apoyar proyectos públicos y de beneficencia que necesiten asistencia.

10. Superioridad de prevención sobre remedios. Los problemas sociales siempre deberán enfrentarse en algún momento. Los negocios deben actuar antes de que estos problemas se vuelvan más serios y costosos en su corrección, alejando la energía de la gerencia del cumplimiento de sus metas de producir bienes y servicios.

Con la evolución y posicionamiento de la responsabilidad social y en general de la sostenibilidad dentro de la gestión de las empresas, se han desarrollado diversos marcos, estándares y normas. Algunos de estos estándares y normas son certificables y auditables y dan lugar al otorgamiento de un sello. A continuación se detallan las normas y estándares en materia de responsabilidad social empresarial más relevantes:

- 1.- SA 8000, elaborado por SAI (Social Accountability International)
- 2.- ISO 26000, elaborado por la ISO (Internacional Standardization Organization)
- 3.- Ética. Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social de las Empresas.

SA 8000- SAI (Social Accountability Internacional)

La **Norma SA 8000** fue elaborada en 1997, por un panel de expertos reunidos por la Agencia del Consejo Sobre Prioridades Económicas, que posteriormente cambió las siglas a SAI, es Social Accountability International, Responsabilidad Social Internacional (Social Accountability International - SAI). una organización sin fines de lucro que tiene la sede en Nueva York, y se dedica al desarrollo, la

implementación y el control de normas de responsabilidad social verificables y voluntarias.

La Norma SA 8000 es una norma universal, integral, global y verificable para auditar y certificar el cumplimiento de la responsabilidad corporativa. Se aplica tanto a empresas pequeñas como a las grandes que desean demostrar a los clientes y a otros terceros interesados que sí le importa el bienestar de sus empleados. La esencia de la norma es la creencia de que todo lugar de trabajo debe ser administrado de manera tal que estén garantizados los derechos humanos básicos y que la gerencia está preparada para asumir la responsabilidad por ello.

Esta norma y su sistema de control se basan en estrategias de garantía de la calidad (como las utilizadas para la norma ISO 9000) y añaden varios elementos que los expertos internacionales en derechos humanos consideran fundamentales para la vertiente social. La primera norma elaborada por SAI, aparece en 1997; desde entonces ha habido varias actualizaciones, la última en el año 2008. En cualquiera de sus versiones, la SA 8000 está basada en los acuerdos internacionales alcanzados por la OIT y por Naciones Unidas.

Certificación de la norma

Según el libro verde elaborado por la Comisión Europea, la comprobación por terceros independientes de la información publicada en los informes de responsabilidad social es también necesaria para no dar la impresión de que los informes son meros ejercicios de relaciones públicas sin contenido real. Por lo tanto, la norma SA 8000 es certificable por entidades certificadoras acreditadas por la Social Accountability Accreditation Services.

La norma SA8000 es un estándar auditable y certificable, basada en: Normas internacionales de trabajo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Convención de la ONU sobre los Derechos del Niño. Contempla los siguientes elementos:

Trabajo Infantil: No se permite tener ningún trabajador menor de 15 años; mínimo reducido a 14 para los países que operan bajo el Convenio 138 de la OIT los países en desarrollo excepción.

Trabajo forzoso: No está permitido el trabajo forzado en ningún caso; (ni como pago de una deuda, ni por personas que se encuentran cumpliendo condena, etc.)

Salud y seguridad: La empresa deberá proporcionar un entorno seguro y saludable del ambiente de trabajo, adoptará medidas para prevenir los accidentes, realizará campañas de formación regulares para promover la salud y la seguridad de trabajadores; establecerá un sistema para detectar las amenazas a la salud y la seguridad, será obligatorio el acceso a baños y agua potable

Libertad Sindical y Derecho a la negociación colectiva: Se respetará el derecho a fundar y afiliarse a sindicatos y negociación colectiva. En aquellos países o sectores donde la ley prohíbe estas libertades, se deberán facilitar medios paralelos de asociación y negociación

Discriminación: No existirá discriminación por motivos de raza, casta, origen, religión, discapacidad, género, orientación sexual, afiliación política o sindical, o la edad, sin acoso sexual

Disciplina: quedan prohibidos los castigos corporales, coerción mental o física o abuso verbal

Horas de trabajo: Se habrá de cumplir con la legislación aplicable, pero, en cualquier caso, no más de 48 horas por semana con al menos un día libre por cada siete días; voluntaria de horas extraordinarias pagadas a un tipo de prima y que no exceda de 12 horas por semana en un regular; las horas extraordinarias pueden ser obligatorias si así se ha acordado en una negociación colectiva

Compensación: Los salarios pagados por una semana de trabajo debe cumplir el marco jurídico y las normas de la industria y ser suficiente para satisfacer la necesidad básica de los trabajadores y sus familias, sin deducciones disciplinarias

Sistemas de Gestión: Las instalaciones que tratan de ganar y mantener la certificación deberán ir más allá del simple cumplimiento de la norma para integrar en sus sistemas y prácticas de gestión.

La Norma SA 8000 persigue el objetivo de la completa adopción de los requisitos de ley, la valorización del patrimonio humano y el mejoramiento continuo de las condiciones de trabajo a través de la cadena de suministro, además de la correcta gestión de la imagen empresarial, en un proceso de escucha de las opiniones de todas las partes interesadas, internas y externas.

ISO 26000 – Guía sobre la Responsabilidad Social

En junio de 2004, en una reunión en Estocolmo, Suecia, la Organización Internacional de Estandarización, mejor conocida como ISO, con sede en Ginebra, Suiza, la cual desarrolla y aprueba estándares técnicos internacionales, comúnmente conocidos como Normas ISO y que son las de mayor aplicación y prestigio en el mundo, decidió elaborar un protocolo de Responsabilidad Social: el ISO 26000 RS.

En tal sentido, la ISO 26000 está concebida para constituirse en una norma que integre, unifique y dé coherencia a ese marco conceptual y se convierta en una guía internacional de responsabilidad social para todo tipo de organizaciones. Aborda siete temas fundamentales, dentro de los cuales se establece una serie de directrices dirigidas a la Responsabilidad Social, a saber: 1 Gobernanza de la organización; 2 Prácticas justas de operaciones; 3 Medio ambiente; 4 Derechos Humanos; 5 Prácticas laborales; 6 Tema de consumidores y 7 Involucramiento de la comunidad y desarrollo social.

La norma internacional ISO 26000 es una guía referencial, de carácter voluntario, que proporciona orientación sobre los principios que subyacen en la responsabilidad social, el reconocimiento de ésta por parte de las organizaciones y el involucramiento con sus grupos de interés (stakeholders), las materias y asuntos fundamentales que constituyen la responsabilidad social, así como las mejores prácticas que permitan integrar un comportamiento socialmente responsable en la organización.

Aspectos más destacados de la Norma ISO 26000

- Está orientada a todo tipo de organizaciones, independientemente de su tamaño, localización o sector de actividad.
- Mantiene un enfoque multistakeholders, en el que se promueve la diversidad de actores a través de una interacción activa, el fomento del diálogo, la negociación y la búsqueda del consenso como herramientas para la integración y la solución de controversias, coadyuvando al establecimiento de relaciones duraderas basadas en el principio ganar-ganar.
- Establece siete principios medulares de la responsabilidad social: Rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses y posiciones de los grupos de interés, apego a la legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y a los derechos humanos.
- Incorpora siete materias fundamentales de responsabilidad social, las cuales representan aspectos transversales de las políticas y/o modelos de gobierno corporativo, sus acciones y expectativas: Gobernanza, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, relación con los consumidores, participación activa y desarrollo comunitario.
- Facilita la integración y convergencia con los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, así como con la metodología de la Global Reporting Initiative (GRI) para la elaboración de los reportes de sostenibilidad.
- Plantea un esquema de integración de la responsabilidad social en todas las áreas de gestión de la organización, basándose en seis prácticas determinantes: 1) Relacionar las características y particularidades de la organización con la responsabilidad social; 2) comprender la importancia de la responsabilidad social para la organización; 3) promover el desarrollo de iniciativas de voluntariado corporativo; 4) incrementar la credibilidad en materia de responsabilidad social; 5) emprender acciones de revisión y mejora en las prácticas de responsabilidad social, y 6) comunicar los avances alcanzados.

El objetivo de esta norma es producir un documento, que sea entendible y utilizable por cualquier profesional, sin necesidad de que sea un especialista en la materia de Responsabilidad Social

Pretende añadir valor (no sustituir) a las propuestas o acuerdos internacionales ya existentes, como la Declaración de Derechos Humanos (Naciones Unidas) o los acuerdos adoptados en la Organización Internacional del Trabajo. Para su elaboración, se ha formado un grupo de trabajo que incluye todos los grupos de interés: industria, gobierno, trabajadores, consumidores, ONGs, y otros. En principio se está diseñando para que pueda ser utilizada por todo tipo de Organizaciones, independientemente del tamaño, o del grado de desarrollo del País. La ISO 26000 no es un estándar de certificación.

Se puede decir, que la Guía de responsabilidad social ISO 26000 constituye una herramienta de carácter universal que permite integrar un comportamiento socialmente responsable en las organizaciones. Para ello, cada organización deberá llevar a cabo un proceso de reflexión sobre cuál es su RS en cada materia fundamental y en cada asunto, y convertir esa reflexión, si procede, en decisiones específicas.

Ética. Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social de las Empresas

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), entidad privada y sin ánimo de lucro, es el organismo legalmente responsable del desarrollo de las normas técnicas en España. Ha publicado (2008) una guía, con el título de “Ética. Sistema de gestión de la responsabilidad social de las empresas”. Se trata de un documento elaborado con el objetivo de ayudar a las empresas, cualquiera que sea su tamaño, forma jurídica, ámbito sectorial, a establecer sus criterios de actuación sobre RSE, teniendo en cuenta sus especificidades.

Esta guía contribuye a que las empresas sean sostenibles y que puedan tomar las medidas para serlo. De fácil comprensión, distingue los distintos grupos de interés que podría abarcar una política de RSE. Estos grupos de interés son: empleados; propietarios, accionistas, inversores y socios; clientes, usuarios y consumidores; proveedores de productos y servicios; competidores; administración; comunidad, ante el medio ambiente; y en las alianzas y colaboraciones de la empresa.

Es un documento pionero entre los organismos de Normalización de los países desarrollados. Por tanto, cuenta con las ventajas de los procedimientos de la Normalización: participación de las distintas partes interesadas, transparencia en la información durante todo el proceso, y consenso entre las partes. Gracias a ello, estos documentos cuentan con una capacidad de ser aplicados con éxito y aceptación, superior a documentos elaborados unilateralmente.

La Guía establece especificaciones sobre los siguientes aspectos:

- principios generales básicos en el ámbito de la gestión de la RSE, que se añaden al respeto a los derechos y principios universales.
- comportamiento de la empresa ante los grupos de interés (accionistas, empleados, clientes, proveedores, Administración...).
- modelo para planificar, implantar y mejorar el sistema de gestión para la RSE

Esta guía se ha elaborado en consonancia con los pasos dados en el ámbito internacional por ISO (Organización Internacional de la Normalización) que también se ha decantado por la elaboración de un documento en formato de guía.

Sistema Bancario Venezolano

Banca

Bello (2008) la define como:

Institución financiera cuya principal actividad es la de absorber dinero en forma de ahorro y convertirlo en inversiones, bien directamente o a

través de préstamos. El negocio bancario se fundamenta en la diferencia de precios de dos operaciones: el banco paga un precio (llamado tipo de interés) a aquellos individuos que depositan su dinero en él, y cobra un precio superior cuando, utilizando ese mismo dinero, lo presta a personas (que lo utilizan para sus gastos de consumo) o a empresas (para sus necesidades de inversión en máquinas, materia primas, edificios) (p.52).

Puede indicarse que el sistema bancario de un país es el conjunto de instituciones y organizaciones públicas y privadas que se dedican al ejercicio de la banca y todas las funciones que son inherentes. Se entiende entonces por Banca o sistema bancario al conjunto de instituciones que permiten el desarrollo de todas aquellas transacciones entre personas, empresas y organizaciones que impliquen el uso de dinero.

Dentro del sistema bancario se puede distinguir entre banca pública y banca privada que, a su vez, puede ser comercial, industrial o de negocios y mixta. La banca privada comercial se ocupa sobre todo de facilitar créditos a individuos privados. La industrial o de negocios invierte sus activos en empresas industriales, adquiriéndolas y dirigiéndolas. La banca privada mixta combina ambos tipos de actividades.

Los bancos por lo tanto, son instituciones públicas o privadas que realizan actos de intermediación profesional entre los dueños de dinero y capital y los usuarios de dicho dinero y capital. Es decir, los bancos actúan en el mercado de dinero y capitales.(Bello, 2008)

Algunas de las funciones que desempeña la banca se encuentran las siguientes:

1. Recibir depósitos en dinero del público en general.
2. Otorgar créditos a corto y largo plazo.
3. Manejar cuentas de cheques, de ahorro, de tarjetas de crédito.
4. Recibir depósitos de los siguientes documentos: certificados financieros, certificados de depósito bancario.

Las operaciones del sector bancario pueden ser divididas en activas y pasivas.

a. Operaciones Activas: son aquellas por medio de las cuales los bancos invierten el dinero obtenido de sus clientes, a través de depósitos u operaciones pasivas. Entre las

mas comunes se tiene: el descuento, el préstamo bancario, los adelantos, los anticipos, la compra de divisas o letras, la compra de títulos públicos y privados (Acedo, 1997).

b. Operaciones Pasivas: son aquellas mediante las cuales los bancos adquieren dinero suficiente para sus necesidades en el mercado. Entre las mas comunes se tiene: depósitos, ventas de giros y títulos, emisión de bonos de renta, anticipos de activos (Acedo, 1997).

Antecedentes de la Banca

El negocio bancario según Sebastián y López (2001), esta viviendo una situación de profunda transformación ya que casi todo, incluyendo el fundamento de su propia actividad, está cambiando. Consecuentemente, los bancos se han diversificado en productos y mercados, desarrollando canales alternativos de distribución, adoptando nuevos sistemas de gestión y formulando su estrategia en un entorno de creciente competitividad.

La banca ha sufrido una serie de transformaciones a lo largo de la historia, esta según Sebastián y López (2001) ha estado ligada a cuatro (4) grandes revoluciones, estas son las siguientes:

La primera revolución se caracterizó por la transición de los banqueros comerciantes a los banqueros puros. Si desde la Edad Media la banca aparecía estrechamente vinculada al comercio, en la última parte del siglo XVIII y primera mitad del XIX una creciente demanda de capitales, destinada a financiar transacciones comerciales y el déficit público, exigió una especialización en lo que representa la esencia del negocio bancario: la financiación. Los primeros bancos modernos aparecieron durante el siglo XVII como el Riksbank en Suecia (1656) y el Banco de Inglaterra (1694).

La segunda revolución contempló la aparición de distintas entidades que nacieron con el propósito de financiar grandes proyectos de desarrollo. En Inglaterra, la adaptación de la banca a las demandas financieras de la naciente revolución

industrial fue anterior a la de los demás países de la Europa Continental, donde las necesidades de financiación industrial se empezaron a sentir a partir de 1850.

La tercera revolución acompañó la gran expansión bancaria y el desarrollo de la era del consumo de masa de los años cincuenta y sesenta del siglo XIX. El proceso expansivo registrado por los diferentes países no sólo incrementó el flujo de las relaciones comerciales y financieras, sino que desencadenó los primeros movimientos liberalizadores que se hicieron sentir a partir de la década de los setenta.

Esto trajo como resultado un mayor y más dura competencia en los servicios y productos financieros ofrecidos a la clientela; una indefinición de las fronteras entre los campos de actuación de los bancos y otras instituciones bancarias y una presencia activa de la banca en el mercado de las economías domésticas y en la financiación de la economía.

Por último se tiene a la cuarta revolución la que se vive actualmente, y coincide con la época de la globalización bancaria, caracterizada por la existencia de un mercado universal que equilibra y dirige las transacciones que tienen lugar en distintos puntos geográficos y que corresponden a diferentes sectores, activos y pasivos.

Conformación de la Banca Actual.

La situación actual del sector bancario presenta, con respecto a épocas anteriores, ciertas características diferenciales que inevitablemente condicionaran el ámbito de actuación y el modelo de banca que van adoptar las instituciones de crédito que pretenda cruzar el siglo. Concretamente, la interdependencia de las economías nacionales minimizará la idiosincrasia de los sistemas bancarios contribuyendo a la uniformidad de comportamiento dentro de una cierta diversidad marcada por el cliente, el avance de la innovación y la tecnología (Sebastián y López, 2001).

En un entorno que se presenta cada vez mas libre e internacionalmente integrado se ha presentado u incremento en la competencia entre los bancos de distintas nacionalidades, entre grupos de entidades y empresas procedentes de otros

sectores. Los consumidores reforzarán este clima de rivalidad y la lista de productos ofrecidos por dichas instituciones (Ob.cit, 2001).

Esta visión de futuro puede venir a producir una reestructuración en la industria financiera, donde sobrevivirán las instituciones más eficientes y desaparecerán las que no hayan sido capaces de adaptarse a las nuevas condiciones de competitividad. Además de este proceso puede propiciar una ola de fusiones y adquisiciones.

Sánchez, J. y Fuentes, E., 1992 citado por Sebastián y López (2001), afirmaron que “Es previsible que el negocio bancario del futuro se lleve a cabo por tres tipos de organizaciones: Bancos Globales, Bancos Multinacionales y Bancos Nacionales” (p. 68).

Partiendo de lo expresado anteriormente, se tiene pues que los bancos globales estarán presentes en los países y mercados financieros más significativos. Su número será muy reducido. Serán capaces de asimilar todas las transformaciones que ya ha sufrido el sistema y aprovechar plenamente las posibilidades que ofrecer el mercado globalizado. Estos bancos actualmente trabajan en banca al por menor altamente especializados y en banca al por mayor.

En cambio los bancos multinacionales, no alcanzarán la escala de globalidad, pero operan en una extensa área geográfica, con dimensiones suficientes para hacer rentable su operatoria de mercados nacionales y sectoriales, y con un elevado grado de independencia respecto a los grandes bancos globales. Su objetivo estratégico consistirá en lograr, a medio y largo plazo, su transformación en instituciones globales.

Por último se encuentran los bancos nacionales que trabajan dentro de su mercado de origen, con la intención de abarcarlo en su totalidad o de especializarse para ocupar “nichos” regionales o sectoriales de acuerdo con su dimensión (Sebastián y López, 2001).

En general, la Banca ha seguido caminos evolutivos distintos y divergentes en las economías desarrolladas debido principalmente a su capacidad de adaptación a las distintas necesidades de los sistemas económicos en que está inmersa. De ahí que

algunos sistemas bancarios hayan elegido un modelo de banca universal y otros hayan optado por la especialización, Sebastián y López (Ob. Cit).

El sistema financiero venezolano está conformado por una gran variedad de Instituciones Financieras. Cada tipo de institución forma parte de un subsistema dentro del Sistema Financiero Nacional, y aunque todas tienen como actividad principal servir como motor principal del desarrollo económico y social venezolana a través de la intermediación financiera, cada grupo o subsistema presenta una serie de características que le otorgan rasgos particulares. (Bello, 2004).

Organismos que regulan y supervisan la actividad bancaria:

El Banco Central de Venezuela

La Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela, destaca en el Artículo 318 el rol fundamental que tiene el Banco Central de Venezuela con el Ejecutivo Nacional para promover y desarrollar la vida económica del país. Para ello, el Banco Central está definido como una institución encargada de regular los niveles de crédito, y liquidez con el fin de garantizar adecuados niveles de precio y el control de la inflación. Igualmente, se encuentra dentro de su competencia la supervisión y control de las Reservas Internacionales (Banco Central de Venezuela, 2002.).

La Superintendencia Bancaria y Otras Instituciones Financieras

Tal y como se encuentra definida en su página Web, la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN) (2010) es:

Un organismo autónomo, de carácter técnico y especializado, con personalidad jurídica y patrimonio propio e independiente del Fisco Nacional que tiene como función principal supervisar, controlar y vigilar las instituciones financieras regidas por la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras, con el objetivo de determinar la correcta realización de sus actividades a fin de evitar crisis bancarias y permitir el sano y eficiente funcionamiento del Sistema Financiero venezolano.

La **SUDEBAN** fue creada en 1940, un ente adscrito al Ministerio de Finanzas a los solos efectos de la tutela administrativa, gozando de las prerrogativas, privilegios y exenciones de orden fiscal, tributario y procesal, que la ley otorga a la República. La SUDEBAN gozará de autonomía funcional, administrativa y financiera en el ejercicio de sus atribuciones en los términos establecidos en la Ley.

Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras.

Como se desprende de la Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras, la Superintendencia de Bancos debe ejercer inspección, supervisión, vigilancia, regulación y control de los Bancos Universales, Comerciales, con Leyes Especiales, de Inversión, Hipotecarios, Sociedades de Capitalización, Casas de Cambio, Almacenes Generales de Depósito, Oficinas de Representación de Bancos Extranjeros, Arrendadoras Financieras, Fondos de Activos Líquidos y Entidades de Ahorro y Préstamo.

Fondo de Garantías de Depósito y Protección Bancaria

El Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria (FOGADE) fue creado el 20 de marzo de 1985 por decreto 540 del presidente Jaime Lusinchi, (2008) se encuentra definido en su página Web como: Un instituto autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propio e independiente de la Hacienda Pública Nacional, adscrito al Ministerio de Finanzas a los solos efectos de la tutela administrativa. El Fondo se rige por el Decreto con Fuerza de Ley de Reforma de la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.555 Extraordinario, en fecha 13 de Noviembre de 2001; siendo sus principales funciones las siguientes:

- Garantizar los depósitos del público realizados en los bancos, entidades de ahorro y préstamo y otras instituciones financieras regidas por el Decreto con Fuerza de Ley de Reforma de la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras.
- Ejercer la función de liquidador de bancos, entidades de ahorro y préstamo e instituciones financieras regidos por dicha Ley, y empresas relacionadas al grupo financiero.

La Asociación Bancaria de Venezuela es una organización que no regula la actividad bancaria en el país pero centra sus esfuerzos en colaborar con la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, a fin de desarrollar y potenciar el desarrollo de este sector. La Asociación Bancaria de Venezuela es un gremio fundado en el año 1959 que reúne a todos los bancos con presencia en Venezuela agrupándolos según su condición. Su objetivo es proteger y promover los intereses de los asociados (Asociación Bancaria de Venezuela, s.f.).

La Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras en el Art. 206 contempla que el Consejo Bancario Nacional “estará integrado por un representante de cada uno de los bancos, entidades de ahorro y préstamo e instituciones financieras, regidas por el presente Decreto Ley o por las leyes especiales, con excepción del Banco Central de Venezuela.” Ésta estudia las condiciones bancarias y económicas del país para realizar y enviar informes con sus conclusiones y recomendaciones a la Superintendencia de Bancos y al Banco Central de Venezuela. Entre otras funciones, le corresponde responder a las consultas que le haga la Superintendencia de Bancos y el Banco Central de Venezuela e identificar las costumbres mercantiles bancarias a los efectos de Código de Comercio.

Bases Legales

Las bases Legales que fundamentan el desarrollo de la presente investigación están referidas en primer lugar al sector bancario y en segundo lugar a la Responsabilidad Social Empresarial, siendo las del sector bancario las siguientes: la Constitución de la

República Bolivariana de Venezuela, La Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras y la Ley del Banco Central de Venezuela:

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV) Gaceta Oficial No. 36.860 (1999)

Artículo 299: El régimen socioeconómico de la República Bolivariana de Venezuela se fundamentan en los principios de justicia social, democratización, eficiencia, libre competencia, protección del ambiente, productividad y solidaridad, a los fines de asegurar el desarrollo humano integral y una existencia 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.

Con respecto al sector bancario el Art. 156, Numeral 11 establece la Competencia del Poder Público Nacional, en cuanto a la regulación de la banca central, del sistema monetario, de la moneda extranjera, del sistema financiero y del mercado de capitales; la emisión y acuñación de moneda. Por lo tanto, se puede decir que la Constitución hace referencia a que es el Poder Público quién tiene el control y regula todo el sistema bancario en Venezuela.

En todo caso la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, mediante normativa prudencial de carácter general, podrá modificar los parámetros para calificar los créditos como de corto, mediano y largo plazo

A su vez la C RBV establece en cuanto a la Responsabilidad Social en su 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.

En lo que respecta la tasa de interés la **Ley del Banco Central de Venezuela Gaceta Oficial de la República de Venezuela Número 35.106 de fecha 4 de diciembre de 1992**

Art. 46 El Banco Central de Venezuela será el único facultado para regular las tasas de interés, incluyendo la fijación de las tasas máximas y mínimas que los bancos y demás instituciones financieras, privados o públicos, regidos por la Ley General de Bancos y otros Institutos de Crédito y por otras leyes, podrán cobrar y pagar por las distintas clases de operaciones activas y pasivas que realicen.

Entonces, el Banco Central de Venezuela deberá analizar según dice la Ley de forma trimestral el diferencial de intereses que exista entre las tasas activas y pasivas, ajustándolo a un límite que pueda generar una rentabilidad razonable al sistema financiero nacional.

Ley de Instituciones del Sector Bancario (Gaceta Oficial N° 6.015 Extraordinario del 28 de diciembre de 2010)

Artículo 1 Ámbito de la Ley. Establece el marco legal para la constitución, funcionamiento, supervisión, inspección, control, regulación, vigilancia y sanción de las instituciones que operan en el sector bancario venezolano, sean éstas públicas, privadas o de cualquier otra forma de organización permitida por esta Ley y la Ley Orgánica del Sistema Financiero Nacional.

Artículo 2 Objeto El objeto principal de esta Ley consiste en garantizar el funcionamiento de un sector bancario sólido, transparente, confiable y sustentable, que contribuya al desarrollo económico-social nacional, que proteja el derecho a la población venezolana a disfrutar de los servicios bancarios y que establezca los canales de participación ciudadana; en el marco de la cooperación de las instituciones

bancarias y en observancia a los procesos de transformación socio económicos que promueve la República Bolivariana de Venezuela.

Artículo 3 Sector Bancario Público y Privado. El sector bancario privado comprende el conjunto de instituciones privadas, que previa autorización del ente regulador se dedican a realizar actividades de intermediación financiera y que se denominarán en la presente Ley instituciones bancarias.

Artículo 5. Intermediación financiera. Se entiende por intermediación financiera a la actividad que realizan las instituciones bancarias y que consiste en la captación de fondos bajo cualquier modalidad y su colocación en créditos o en inversiones en títulos valores emitidos o avalados por la Nación o empresas del Estado, mediante la realización de las operaciones permitidas por las Leyes de la República.

Artículo 48. Aporte social. Las instituciones bancarias destinarán el cinco por ciento (5%) del “Resultado Bruto Antes de Impuesto” al **cumplimiento de la responsabilidad social** que financiará proyectos de Consejos Comunales u otras formas de organización social de las previstas en el marco jurídico vigente. La Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, previa opinión vinculante del Ministerio del Poder Popular con competencia en las Comunas, establecerá mediante normativa prudencial los mecanismos de asignación, ejecución y distribución de estos recursos entre las regiones del territorio nacional.

En Venezuela existen un conjunto de normas jurídicas que se articulan con la **responsabilidad social empresarial** entre las cuales pueden mencionarse: Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente (LOCYMAT), Ley Orgánica para la Protección del niño y del adolescente (LOPNA), Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación(LOCTI), La Ley del Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat, La Ley sobre el Instituto Nacional de Cooperación Educativa Socialista (INCES), Ley Orgánica del Trabajo(LOT), Ley para las Personas con Discapacidad(LPD), Ley Orgánica contra el trafico Ilícito y el consumo de sustancias estupefacientes y Psicotrópicos.

La LOCYMAT o Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de trabajo, (Gaceta oficial N° 38.236 del 26.06.2005) fija como meta en su texto legal la responsabilidad social empresarial como materia exclusiva, elevándola a rango obligatorio dado que una gran parte del empresariado incumple con este precepto jurídico. El objeto de la ley en mención consiste en garantizarles a los trabajadores condiciones de seguridad, salud y bienestar en un ambiente de trabajo adecuado mediante, según Mayz (2008), “la promoción del trabajo seguro y saludable, la prevención de accidentes y la promoción e incentivo de programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.” (p. 15)

El último de los aspectos señalados enfatiza la responsabilidad social empresarial como una fuente de conexión entre la empresa y la comunidades organizadas en su entorno para crear espacios que favorezcan al trabajador, a la familia y a la comunidad local.

La Ley Orgánica para la Protección del niño y del adolescente (LOPNA) gaceta oficial N° 34.541 del 29.08.90, fundamenta su principal campo de acción en la responsabilidad social empresarial en lo que constituye la intervención en la constitución y soporte de las llamadas entidades de atención destinadas a niños y adolescentes.

Esta ley tiene por efecto brindar protección social y jurídica a niños, niñas y adolescentes propiciando condiciones necesarias para el desarrollo de su personalidad, satisfacciones de sus necesidades básicas y goce de los derechos fundamental de los sujetos protegidos, siendo importante destacar que uno de los indicadores del modelo de Balance Social corresponde en el ámbito interno la categoría de educación formal para los hijos de los trabajadores donde se establece las coberturas de becas, matriculas escolares, prosecución de estudios, que permiten cuantificar una inversión social a partir de concepto de ayuda a los hijos de los trabajadores para su educación, lo cual coincide con el objeto de la LOPNA.

Cabe mencionar, que esta ley esta articulada con la responsabilidad social empresarial en la medida que su finalidad inmediata consiste en adoptar la legislación del país a la convención internacional sobre los derechos del niño aprobada por la

Asamblea General de las Naciones Unidas, el año de 1989 y ratificada por Venezuela en el año de 1990.

Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación (LOCTI) Gaceta oficial N° 38.242 del 03.08.2005 también promueve la responsabilidad social empresarial por cuanto su objeto consiste en la promoción estímulo y fomento de la investigación científica, la apropiación social del conocimiento y la transferencia e innovación tecnológica, lo cual impone al empresariado participar en iniciativa social que de algún modo estimulen el conocimiento en las comunidades locales, tomando en cuenta que ellos significa una obligación de alto nivel para las grandes empresas quienes requieren aportar un porcentaje de sus ingresos brutos anuales en actividades consideradas por la ley como aporte en inversión en ciencia, tecnológica e innovación y sus aplicaciones lo cual distribuyen la fundaciones que actúan colateralmente con el Ministerio Popular de Ciencia y tecnología, aportando apoyo para proyecto sociales y comunitarios, haciendo énfasis que bajo cierto parámetro el monto de la aportación que es bastante exigente puede ser utilizado por la propia empresa en algunos proyectos de iniciativas sociales.

La Ley del Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat, tiene por objeto de garantizar el derecho y hábitat dignos bajo la estructura de un sistema nacional donde están previsto aportes obligatorios por parte de los trabajadores y sus empleadores para la formación de fondos destinados a la ejecución de esta ley, lo cuales eran administrados por el banco nacional de vivienda y hábitat.

Es importante destacar que esta ley guarda relación con la responsabilidad social empresarial en la medida que se promueve en el sector privado el desarrollo de actividades para la promoción de vivienda y hábitat, a través de empresas constructoras, promotoras e industriales, institutos de investigación profesional que planifiquen y ejecuten las áreas relacionada con la vivienda y hábitat y las asociaciones comunitarias en la planificación de proyectos ,producción y acompañamiento social en materia de vivienda y hábitat.

El último de los aspectos señalados respecto a las asociaciones comunitarias requiere ser estimulado desde la empresa para que exista una alianza estratégica a

nivel responsabilidad social empresarial poder conjugar esfuerzo y planificar los proyectos requeridos por los trabajadores de la empresa como por localidades del entorno que puedan participar a través de dicha asociaciones.

La Ley sobre Instituto Nacional de Cooperación Educativa Socialista (INCES), cuyo objeto es la creación del instituto, para promover la formación profesional de los trabajadores y fomentar el aprendizaje de los jóvenes, así como luchar contra el alfabetismo, situación que expresa en esencia parte del contenido de la responsabilidad social empresarial. La ley en referencia impone tanto a los trabajadores como empleadores el pago de contribuciones para sufragar los gastos de las actividades del INCES además le impone a los empleadores con mas de 5 empleados la obligación de emplear y enseñar metódicamente un oficio a cierto de menores seleccionados, por cual se corresponde con los principios de la responsabilidad social empresarial.

La Ley Orgánica del Trabajo (LOT) tiene por objeto el tema de las guarderías que ha sido concebido en la legislación social como uno de los beneficios adeudados por los patrones a sus trabajadores, las guarderías representan en la ley orgánica del trabajo una norma que le impone a las empresa que ocupen mas de 20 trabajadores la obligación de sostener guardería bajo las modalidades siguientes:

- Guardería de la empresa
- Guardería de varias empresas
- Pago del costo del servicio de guarderías utilizado por sus trabajadores.

La Ley para las Personas con Discapacidad (LPD), tiene por objeto garantizar el desarrollo integral de las personas con discapacidad y lograr su inserción en la vida familiar, comunitaria y laboral. Esta ley obliga a los empleadores tanto públicos como privados a incorporar no menos del 5% de su nomina total a personas con discapacidad permanente, lo cual equivale a uno de los principios fundamentales de la responsabilidad social empresarial en la medida que ello constituye una aporte para el mejoramiento de la calidad de vida de la poblaciones que tiene limitaciones desde el punto de vista físico o intelectual.

Ley Orgánica contra el tráfico ilícito y el consumo de sustancias estupefacientes y Psicotrópicos crea la obligación para las empresa con 50 trabajadores o más, de destinar el 1% de su ganancia neta anual a programas de prevención integral contra el tráfico ilícito y consumo de drogas para trabajadores y familiares, teniendo como objetivo el regular el manejo en general del consumo de las sustancias estupefacientes y psicotrópicas generando en materia de responsabilidad social empresarial ,que tanto trabajadores la comunidad trabajen en conjunto contra la prevención, control y persecución de los delitos relacionados con sustancias estupefacientes y psicotrópicas.

Finalmente, se puede concluir desde el punto de vista legal que la RSE está contemplada en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, es decir, la máxima normativa Jurídica del Estado Venezolano, lo cual es una referente relevante del reconocimiento del tema. Esto conlleva a profundizar más su análisis y evaluación en la determinación de las empresas y particularmente las que conforman el sector bancario nacional por ser organizaciones que ofrecen un importante servicio financiero a las comunidades y las mismas han tenido un desempeño importante en diferentes áreas a través de diferentes programas en los que se han beneficiado a sectores como educación, salud, comunidades (empleo). Es un tema actual, con fundamento jurídico particular y donde hay mucho terreno que andar para un notable beneficio tanto para los bancos como los destinatarios (los usuarios) de sus servicios.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Los aspectos metodológicos que se describen a continuación obedecen a la ubicación del estudio respecto al nivel de conocimiento a obtener, al método a utilizar para recoger la información y a las técnicas e instrumentos de procedimiento empleados durante el desarrollo del mismo.

A continuación se presenta un cuadro resumen que permite visualizar la postura de autores reconocidos que trata el tema de la metodología de la investigación.

Autor	Tipos de Investigación	Diseños Métodos	Búsqueda de Información	Presentación de Datos	Presentación de Resultados
Arias, Fideas (2006)	Existen muchos modelos y diversas clasificaciones, sin embargo el criterio varia: según el nivel, el diseño y el propósito: Documental, de campo, experimental	Es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado.	Se realiza a través de instrumentos de recolección de datos, estos pueden ser formatos o dispositivos que se utilizan para obtener y registrar la información	Se señalan los datos, información y registro que se obtuvieron una vez aplicados los instrumentos y utilizadas las diferentes técnicas	Se describen las operaciones y análisis lógico o estadísticas que serán utilizadas para revelar los resultados, los mismos permiten a su vez concluir los datos más relevantes de la investigación
Santalla, Zuleyma (2006)	La escogencia del tipo de investigación determinará los pasos a seguir del estudio, sus técnicas y métodos que se puedan emplear en el mismo como: documentales, de campo, descriptivas, exploratorias.	varía de acuerdo al tipo de estudio y el enfoque o criterio del investigador, así como las características	La búsqueda de información es un proceso sistemático de los datos que permiten conformar el trabajo	Realizan de acuerdo al tipo de investigación y las técnicas que se utilizan pueden ser descriptivos, cualitativos o cuantitativos	Este apartado incluye las especificación de las pruebas estadísticas o técnicas de análisis utilizadas , con todo el detalle que sea necesario para justificar las conclusiones a las que se llega en el trabajo
Hurtado, J (2008)	Los distintos estudios pueden ser exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos.	Va en función al tipo de investigación utilizado.	Se realiza de acuerdo a técnicas e instrumentos de recolección de los mismos.	Pueden ser de carácter cualitativos o cuantitativos.	Refleja los datos más significativos que se obtuvieron durante el proceso o fase previa
Tamayo y Tamayo (2001)	Existen varios tipos de investigación dependiendo del método y de los fines que se persiguen. Pueden ser explicativas, descriptivas y exploratorias	Constituye el plan general del investigador para obtener respuestas a sus interrogantes o comprobar la hipótesis de investigación.	Es un conjunto de operaciones para poner al alcance del investigador la información que de respuesta a sus preguntas	La presentación de los datos es fundamental en un trabajo de investigación, puede ser descriptivos, cualitativos y cuantitativos	Está referido a los datos obtenidos los más relevantes durante el proceso inicial de la investigación.

Fuente: Elaboración propia (2013)

Tipo de Investigación.

El trabajo se enmarca en un tipo de investigación descriptiva, que nos propone caracterizar las estrategias para fortalecer la RSE y el autor Arias, (2006,), la define como "... aquella que se basa en la observación, análisis y caracterización de una población determinada para establecer conclusiones en base a su estructura o comportamiento " (p. 24).

Por otra parte Hurtado (2008) señala que "consiste en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores" (p.42). Este tipo de investigación se utilizó debido a que fue necesario describir los factores que determinan la competitividad en el sector, así como la situación actual del mismo.

Cabe destacar que el desarrollo de la investigación es de tipo descriptivo tomando en cuenta que en la fase de diagnóstico de la investigación correspondiente a los primeros objetivos específicos señalados en la revisión de los factores que determinan la competitividad en el sector bancario y en la influencia de la responsabilidad social empresarial (RSE) en el negocio bancario.

En resumen se puede señalar, que las investigaciones descriptivas ofrecen resultados en las investigaciones que permiten establecer relaciones causa-efecto entre variables, lo cual es posible en la presente investigación tomando en cuenta la acciones que realiza el sector bancario en materia de responsabilidad empresarial.

Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación que se utilizó, dadas las características de los objetivos es de Campo, que según Arias, F (ob.cit.) "consiste en la recolección de datos directamente de la realidad, donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna" (p.31). y en este sentido Santalla (2006) señala "la investigación de campo se caracteriza porque los problemas que estudia surgen de la realizada y la información requerida debe obtenerse directamente de ella" (p.42)

En esa circunstancia, Hurtado (2008) afirma que “la investigación de campo se caracteriza porque los problemas que estudia surgen de la realidad y la información requerida debe obtenerse directamente de ella” (p.43)

La investigación es bibliográfica y de campo, bibliográfico ya que fue necesario la utilización de datos secundarios, es decir, “aquellos que han sido obtenidos por otros y llegan elaborados y procesados de acuerdo con los fines de quienes inicialmente los elaboran y manejan” (Tamayo, 2001, p. 70) y de campo, ya que se obtuvieron datos directamente de la realidad.

Para recolectar la información en la investigación de campo se hizo uso de un cuestionario con preguntas cerradas. En donde, se obtuvo la información directamente de los trabajadores del sector bancario. También es no experimental, debido a que se realizó sin manipular deliberada variables, observando los fenómenos tal y como se dan en el contexto natural, para analizarlos, teniendo como objetivo indagar la incidencia y los valores.

Población y Muestra

Para proponer una estrategia de responsabilidad social empresarial como elemento de competencia en el sector bancario, es necesario establecer la población y muestra objeto de estudio. Al respecto Tamayo y Tamayo (2002) define población como: “... la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una características común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”. (p.92). Una población está determinada por sus características definitorias, por lo tanto, el conjunto de elementos que posee esta característica se denomina población o universo.

Población es la totalidad del fenómeno a estudiar, en donde, las unidades que la conforman poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación. Está constituida por el conjunto de entes en los cuales se va a estudiar la variable o evento, y que además comparten, como características comunes, los criterios de inclusión (Hurtado, J, 2008). Mientras Santalla (2006)

expresa que es “el conjunto de sujetos y objetos de estudio que poseen características, elementos y eventos afines tomados en su totalidad” (p.56). En este caso la población son todas las personas que trabajan con la RSE en el sector bancario venezolano.

Arias (2006) la define como “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda limitada por el problema y por los objetivos del estudio” (p.81)

Basado en el principio de que las partes representan al todo, el muestreo utilizado en esta investigación será de tipo intencional, en el cual “el investigador selecciona los elementos que a su juicio son representativos...” (Tamayo y Tamayo, 2002, p.118), en ese sentido **la muestra estará representada por quince (15) funcionarios del sector bancario, distribuidos en las instituciones líderes en programas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), como lo son; Banesco (05), Mercantil, (05) y Venezuela (05).**

Técnicas e instrumentos de procesamiento de los datos

El procedimiento aplicado para elaboración y redacción del presente trabajo se cumplió de la siguiente manera:

En primer lugar, se recolectó y revisó el material bibliográfico inherente al tema investigado, que permitió construir el fundamento teórico.

Luego se indagó sobre los antecedentes y estudios que tenían relación con el tema objeto de estudio.

Posteriormente, se organizó la información recolectada según los objetivos propuestos en la investigación, para lo cual se seleccionó la información a utilizarse, lo que implica detectar y procesar la literatura de las fuentes primarias y secundarias. Así mismo, se efectuó una lectura selectiva utilizando técnicas apropiadas para aplicar los métodos convenientes siendo las más comunes el análisis y resumen plasmado en fichas.

Para Hurtado (2008) la técnica del Fichaje “consiste en la utilización sistemática de las fichas de extracción y recopilación, cada ficha contiene una información que, más allá de su extensión, le da unidad y valor propio”(p.67). En el presente proyecto se hizo uso de la ficha resumen debido a que la misma consiste en obtener de estudio de un texto una exposición sintetizada que permite, manejar la información valiosa contenida en un libro o en un capítulo del libro . La información se registró en fichas de resumen, se seleccionó la idea central y luego aquellas que son secundarias.

Ejemplo:

Autor: Gúédez, Víctor Título: Responsabilidad Empresarial Año: 2010	Ediciones: Venancham
Tema: Responsabilidad Empresarial	La idea es pensar en las acciones necesarias para compensar las debilidades, aprovechar las oportunidades, afianzar las fortalezas y controlar las amenazas. Desde una perspectiva social, estos criterios ayudan a enfocar las acciones socialmente responsables
2010	Ficha 2

Figura 1. Ficha Resumen

Para el logro de los siguientes objetivos: Describir los factores que determinan la competitividad en el sector bancario, analizar la influencia de la responsabilidad social empresarial (RSE) en el negocio bancario y determinar la importancia de programas crediticios dirigido a emprendedores con proyectos sociales. Fue necesario utilizar un cuestionario para realizar la recolección de la información. El mismo estuvo estructurado por preguntas cerradas El cuestionario se dividió en partes siendo la primera los factores que determinan la competitividad en el sector bancario, luego la segunda está referida a la influencia de la RSE y finalmente la tercera

determina y describe la importancia de los programas crediticios que tiene actualmente la institución dirigidos a emprendedores con proyectos sociales.

Arias (2006) considera que el cuestionario es: "...la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario auto administrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador". (p.72).

Mientras Hurtado (2008) señala que el cuestionario "Es una técnica de recogida de información que supone un interrogatorio en el que las preguntas establecidas de antemano se plantean siempre en el mismo orden y se formulan con los mismos términos, con el objetivo de que un segundo investigador pueda repetirlo siguiendo los mismos pasos, es decir, tiene un carácter sistemático" (p.88)

Técnica de procesamiento y Análisis de Datos

Una vez obtenida la información del instrumento, se procedió a tabular los datos mediante un análisis descriptivo, considerando los resultados en función a las respuestas. Luego se calcularon las proporciones expresadas porcentualmente y los valores absolutos más significativos de acuerdo a la investigación. Dado que cada objetivo tiene su naturaleza propia, la metodología para el tipo y diseño de la investigación, para la recolección de la data y el tratamiento de los resultados deben ser particulares, ya que estos resultados permitieron elaborar la estrategia de RSE para el sector bancario como elemento de competencia.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

El presente capítulo, contiene los resultados obtenidos, el mismo se realizó a través del cuestionario aplicado a funcionarios del sector bancario, distribuidos en las instituciones líderes en programas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), como lo son; Banesco (05), Mercantil, (05) y Venezuela (05), el mismo estuvo conformado por catorce (14) preguntas cerradas.

La información recogida permitió conocer aspectos necesarios para sustentar la investigación, tomando en cuenta que el objetivo general fue proponer una estrategia de responsabilidad social empresarial como elemento de competencia en el sector bancario y que está conformado por los objetivos específicos: Describir los factores que determinan la competitividad en el sector bancario; analizar la influencia de la responsabilidad social empresarial (RSE) en el negocio bancario; determinar la importancia de programas crediticios dirigidos a emprendedores con proyectos sociales y presentar la estrategia de responsabilidad social empresarial como elemento de competencia en el sector bancario basada en el otorgamiento de créditos sociales a emprendedores.

Es importante señalar que las preguntas realizadas están directamente relacionadas con cada objetivo, para ello se procede al análisis de las respuestas obtenidas. A continuación se muestra el mencionado análisis con los respectivos cuadros y gráficos.

PARTE I. Factores determinantes de la competitividad en el sector bancario.

1.- ¿Considera Usted que la calidad del servicio que ofrece su institución al clientes es?

Cuadro 1. Calidad de Servicio que Ofrece su Institución al cliente

Variable	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa%
Excelente	12	80%
Buena	3	20%
Regular	0	0%
Mala	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración propia (2013)

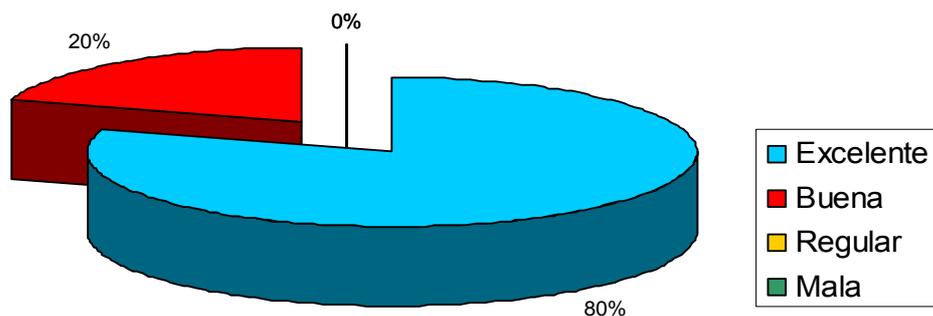


Gráfico 1. Calidad de Servicio que Ofrece su Institución al cliente

Fuente: Elaboración propia (2013)

Análisis

Al consultarle a la muestra objeto de estudio su percepción con respecto a la calidad del servicio que ofrece la institución a los clientes, un 80% considera que es excelente, mientras el 20% señaló que es buena. Es importante señalar que los funcionarios forman parte de las principales instituciones del sistema financiero

venezolano como lo son Banco Mercantil, Banesco y Venezuela y se encuentran en los primeros lugares en el ranking de patrimonio, captaciones, activo.

Esto refleja que la percepción general de los encuestados es que la “calidad de servicio” aplicada en las instituciones señaladas es buena y se tiene la experiencia que ella satisface la necesidad de los usuarios o clientes.

No obstante, este alto nivel de aceptación por el personal de los entes financieros debe hacer énfasis de la mejora continua para que no disminuya esa posición de desempeño empresarial.

2.- ¿Usted cree que la misión de la institución se encuentra orientada al cliente?

Cuadro 2. Misión de la Institución orientada al Cliente

Variable	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa%
Totalmente de Acuerdo	15	100%
De Acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración propia (2013)

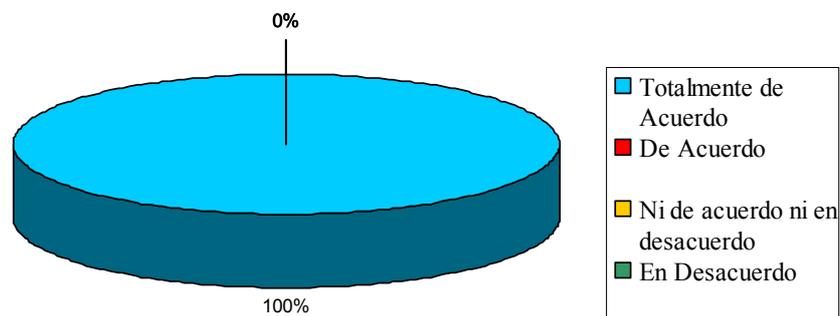


Gráfico 2. Misión de la Institución orientada al Cliente

Fuente: Elaboración propia (2013)

Análisis

Para el 100% de los encuestados la misión de la institución se encuentra orientada al cliente, dado que todas las entidades bancarias lo primero que han realizado ha sido revisar y fijar su misión de acuerdo a las necesidades de los clientes con el propósito de satisfacer sus requerimientos y ofrecer lo mejor en productos y servicios para cada segmento del mercado.

Cabe mencionar, que la razón de ser de la Institución, está expresada claramente en su misión en la cual se compromete a aportar soluciones a los clientes, crecimiento rentable a los accionistas y a la sociedad.

3.- ¿Considera que uno de los factores diferenciadores de su organización radica en la rapidez en los servicios, tecnología de punta y en el uso eficiente de los recursos?

Cuadro 3 La rapidez de los servicios, tecnología de punta y uso eficiente de los recursos como factores diferenciadores de la organización

Variable	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa%
SI	15	100%
NO	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración propia (2013)

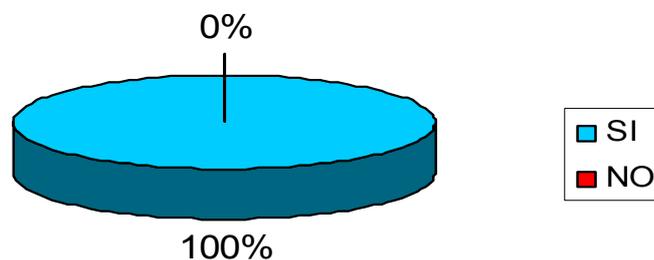


Gráfico 3. La rapidez de los servicios, tecnología de punta y uso eficiente de los recursos como factores diferenciadores de la organización

Fuente: Elaboración propia (2013)

Análisis

Se puede observar que el 100% del personal consultado considera que uno de los factores diferenciadores de su organización radica en la rapidez en los servicios, tecnología de punta y en el uso eficiente de los recursos, es decir, que sus estrategias de negocios y de calidad de servicio se basan fundamentalmente en la capacidad de respuesta la cual se encuentra soportada por la plataforma utilizada por los principales bancos como Banesco, Mercantil y Venezuela. Dado a estos factores, los bancos mencionados ocupan actualmente los primeros tres lugares en el Ranking, en cuanto a activos, depósitos del público, patrimonio.

Esto está en concordancia con la nueva era de la globalización tecnológica que hace necesario alinear las operaciones bancarias con estudios técnicos normalizados internacional. De lo contrario habría una desmejora en la respuesta a los clientes y por supuesto en el posicionamiento de los entes estudiados en el mercado nacional.

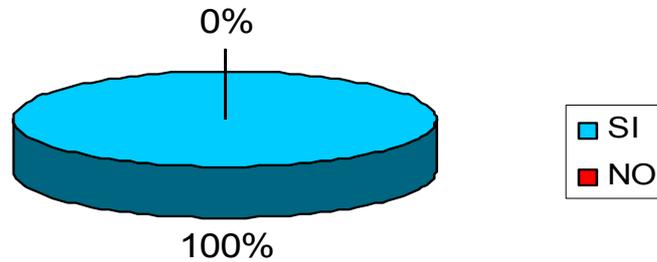
PARTE II.- Influencia de la responsabilidad social empresarial (RSE) en el negocio bancario.

4. ¿Conoce usted el término Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?

Cuadro 4. Conocimiento del término Responsabilidad Social Empresarial

Variable	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa%
SI	15	100%
NO	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración propia (2013)



Cuadro 4. Conocimiento del término Responsabilidad Social Empresarial

Fuente: Elaboración Propia (2013)

Análisis

El 100% de los funcionarios consultados afirmaron que conocen el término Responsabilidad Social Empresarial (RSE) debido a que todos trabajan en esa área y sus funciones están relacionadas con esa actividad dentro de cada una de las instituciones bancarias (Banesco, Mercantil y Venezuela). Por lo tanto, todos manifestaron el concepto de RSE así como los objetivos que tiene su organización en particular, como se realiza anualmente de acuerdo al presupuesto previsto para ello.

Esto es un indicativo del nivel que tiene la RSE en el sector bancario nacional, convertida una herramienta de apoyo, para mantener la competitividad en el sector. Para ello recomendamos mantener y cumplir hacia nuevos programas de mejoras en nuestro tejido social

Sin embargo, es necesario promocionar en las entidades bancaria el conocimiento de todo lo que abarca el concepto de responsabilidad social y empresarial así como la participación y compromiso que deben tener tanto la organización como los empleados, dado que traerá de manera directa e indirecta beneficios a ambos.

5.- ¿Conoce usted cuál es el rol y la importancia que tiene la RSE de las Organizaciones Bancarias en Venezuela, para con sus grupos de interacción (clientes, comunidad)?

Cuadro 5. Rol e Importancia que tiene la RSE de las Organizaciones Bancarias en Venezuela

Variable	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa%
SI	11	73%
NO	4	27%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración propia (2013)

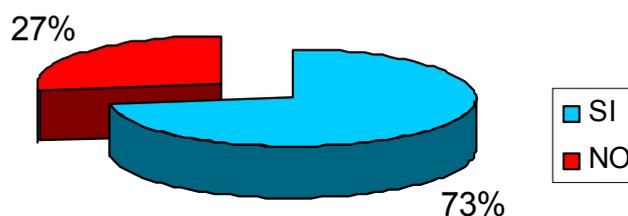


Gráfico 5. Rol e Importancia que tiene la RSE de las Organizaciones Bancarias en Venezuela
Fuente: Elaboración Propia (2013)

Análisis

Un 73% conoce el rol y la importancia que tiene la RSE de las Organizaciones Bancarias en Venezuela, para con sus grupos de interacción (clientes, comunidad), mientras que el 27% no. Esta situación demuestra que aunque estos funcionarios se encuentran involucrados con el proceso y actividades que realiza su organización referida a la RSE no tienen definido totalmente la importancia, que este tipo de herramienta puede aportar un beneficio de estas empresas financieras y particularmente, del rol que debe jugar en pro del beneficio. La interacción cliente-comunidad es el destinatario de los programas y de consecuencia emblemáticos en su

posicionamiento tanto el personal de la empresa así como la comunidad beneficiaria de los programas sociales.

Tomando en cuenta que la RSE es el compromiso de las entidades bancarias de contribuir al desarrollo económico sostenible, trabajando con los empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en general, para mejorar su calidad de vida.

6. Sabe usted como se cuantifica la actuación social de las Instituciones bancarias en Venezuela?

Cuadro 6 Cómo se cuantifica la actuación Social de las Instituciones Bancarias

Variable	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa%
SI	9	60%
NO	6	40%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración propia (2013)

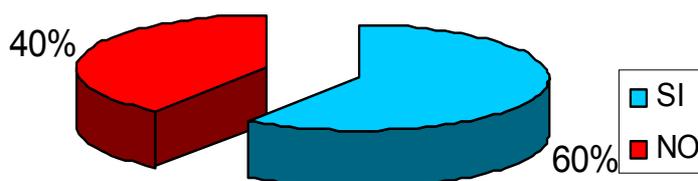


Gráfico 6. Cómo se cuantifica la actuación Social de las Instituciones Bancarias

Fuente: Elaboración Propia (2013)

Análisis

Se consultó a los funcionarios de las tres instituciones bancarias si conocían como se cuantifica la actuación social de las Instituciones bancarias en Venezuela, siendo el resultado el siguiente: un 60% manifestó que sí mientras que el restante 40% señaló que no. Algunos de los que expresaron que si indicaron que es el Balance Social la herramienta de la política empresarial que hace posible la evaluación cuantitativa y cualitativa del cumplimiento de la RSE en sus ámbitos interno y externo y atendiendo a metas de desempeño social, económico y ambiental.

Se puede señalar que es necesario que todos los empleados de las instituciones bancarias conozcan cómo se cuantifica la RSE, considerando que la misma es una oportunidad de negocio, ya que permite, producto de la revisión de sus procesos, implementar mejoras que impactan directamente en las finanzas de la organización.

El desconocimiento de la mediación en el aspecto social deja un vacío que no es sencillo llevar, en primer lugar porque su llenado requiere un alto nivel de conciencia por los efectos de los programas, es como decir, que en el desarrollo de la actividad no tiene control particularmente por parte del ejecutivo nacional, entonces la otra parte no se siente comprometida con la aplicación de las herramientas correspondientes. Esto hay que dejando de un lado y proveer que este 40% de desconocimiento se involucre espontáneamente en la mejor de la calidad de vida de la comunidad y un ningún caso hacerlo porque se sienten obligados o por infracción de la ley.

7. ¿Considera Usted que el aporte que se otorga para la RSE de la Banca afecta el negocio de la organización?

Cuadro 7. Incidencia del aporte que se otorga para la RSE de la banca en el negocio

Variable	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa%
SI	0	0%
NO	15	100%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración propia (2013)

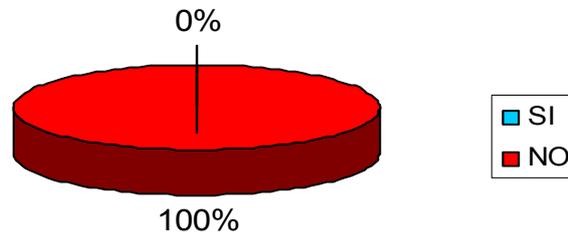


Gráfico 7. Incidencia del aporte que se otorga para la RSE de la banca en el negocio

Fuente: Elaboración Propia (2013)

Análisis

Para el 100% de los encuestados el aporte que se otorga para la RSE de la Banca no afecta el negocio de la organización, tomando en cuenta que el mismo se encuentra aproximadamente entre un 3 y 5% de las utilidades anuales, lo que no representa un desembolso significativo, adicionalmente hay que tomar en cuenta que en América Latina es una de las más bajas actualmente.

En este orden de ideas se puede señalar que el aporte no incide en el negocio bancario, debido a que la responsabilidad social empresarial representa la contribución activa y voluntaria de las organizaciones a través de un comportamiento de negocio basado en valores éticos y principios de transparencia, orientadas a alcanzar el desarrollo humano sostenible, destinado tanto hacia sus trabajadores como hacia la sociedad en general y la comunidad, logrando de esta manera un mejoramiento continuo en la relación entre la organización y sus partes, relación que incluye clientes, proveedores, socios, consumidores, medio ambiente, comunidades, el gobierno y la sociedad en general.

Esto puede interpretarse de dos maneras, una que el aporte económico es muy bajo en relación al alto beneficio que obtiene la banca y en muchos casos se desiguala aun

nivel más bajo en el análisis. Porque el análisis puede reflejar que es más una obligación legal que un sentimiento social de apoyo al crecimiento de la comunidad.

La otra propuesta de evaluación es que se considera suficiente el aporte para los fines que se propone la organización, esta consideraría que es un componente más el desempeño RSE de todo el sector y además que las otras organizaciones financieras también deben involucrarse.

No olvidar que la competitividad empresarial financiera es un desafío que actúa como una espiral, donde cada día surgen nuevas demandas por parte de los clientes y la RSE es una herramienta que muchos aplican.

8. ¿Cree Usted que las empresas financieras en Venezuela deberían incrementar en algún grado su nivel de responsabilidad con respecto a la resolución de problemas sociales del país?

Cuadro 8. Posibilidad de incrementar en algún grado el nivel de responsabilidad en la solución de problemas sociales

Variable	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa%
SI	15	100%
NO	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración propia (2013)

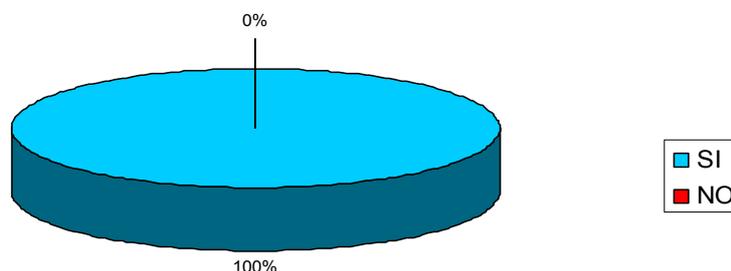


Gráfico 8. Posibilidad de incrementar en algún grado el nivel de responsabilidad en la solución de problemas sociales

Fuente: Elaboración Propia (2013)

Análisis

Según el resultado obtenido el 100% de la muestra objeto de estudio, considera que las empresas financieras en Venezuela deberían incrementar en algún grado su nivel de responsabilidad con respecto a la resolución de problemas sociales del país. Esto obedece a que hay muchos programas y proyectos de RSE que su propósito es apoyar la educación, la cultura y el medio ambiente. Pero se requieren solucionar algunos problemas sociales como generar empleos. Sin embargo, es necesario mencionar cada programa o proyecto debe corresponderse a la misión de la entidad bancaria, dado que hay sectores que requieren mayor aporte como la salud y educación pero todos estos son evaluados por un comité que se encarga de aprobar los programas todos en pro de la solución de problemas sociales.

Esta es una materia relevante en el crecimiento de nuestro tejido social donde se espera una mayor calidad de vida y todos deben construir con este objetivo. El personal que contestó esta pregunta está alineado con el lado positivo que debe prevalecer en el nivel de responsabilidad social y puede señalarse que ellos como elemento interno constituyente de la organización así lo perciben y a su vez, el elemento externo cliente- comunidad de menores recursos tiene expectativas en la cooperación de todos en el logro de objetivo común que llevan el nivel de responsabilidad social de quien tiene una mejor posición económica.

9. ¿Que sector debería ser prioritario en cuanto al aporte de RSE a la resolución de problemas sociales del país?

Cuadro 9. Sector Prioritario en cuanto al aporte de RSE a la resolución de problemas sociales

Variable	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa%
Educación	3	20%
Salud	4	27%
Medio Ambiente	2	13%
Proyectos Sociales productivos (empleo)	5	33%
Otros	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración propia (2013)

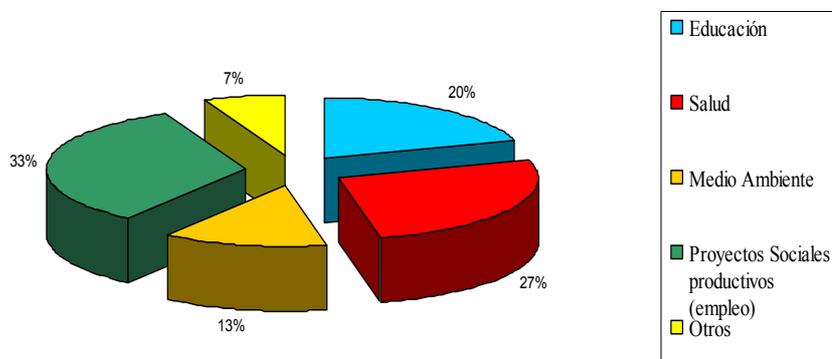


Gráfico 9. Sector Prioritario en cuanto al aporte de RSE a la resolución de problemas sociales
Fuente: Elaboración Propia (2013)

Análisis

Al consultar que sector debería ser prioritario en cuanto al aporte de RSE a la resolución de problemas sociales del país a la muestra el resultado fue el siguiente: para un 20% debería ser educación, otro 27% señaló que era salud, el 13% medio ambiente, mientras que el 33% considera que deben ser proyectos productivos que generen empleo y sólo el 3% indicó otros. Esto demuestra que para gran proporción de los encuestados los aportes de RSE debería enfocarse al área de proyectos y programas productivos que generen empleo y mejoren las condiciones socio económicas de la comunidad. Ello debido a que perciben que al tener un empleo pueden mejorar su calidad de vida y los integrantes de la comunidad y el sector salud ya que en los actuales momentos la calidad de atención médica y servicios en los hospitales ha desmejorado.

Esto es relevante porque la comunidad desea y espera mejores empleos para elevar su calidad de vida y los programas sociales ocupan más mano de obra y así ocurre un efecto multiplicador, para crear y mantener nuevas fuentes de trabajo.

PARTE III. Importancia de programas crediticios dirigido a emprendedores con proyectos sociales.

10. ¿Su institución actualmente tiene programa o planes crediticios para el sector económico menos favorecido?

Cuadro 10. Tiene su institución programas o planes crediticios para el sector menos favorecido

Variable	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa%
SI	10	67%
NO	5	33%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración propia (2013)

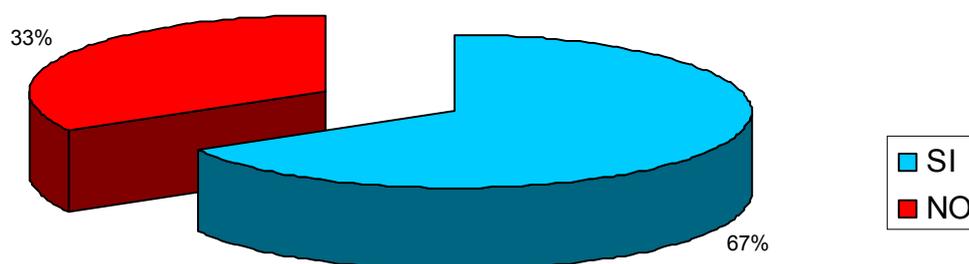


Gráfico 10. Tiene su institución programas o planes crediticios para el sector menos favorecido

Fuente: Elaboración Propia (2013)

Análisis

Se puede observar que un 67% de los funcionarios consultados manifestaron que sus instituciones bancarias actualmente tienen programas y planes crediticios para sectores menos favorecidos como el caso de los pequeños comerciantes que no cuentan con garantías ni experiencia en materia de créditos bancarios, así como a las

comunidades organizadas para realizar proyectos. Por otra parte el 33% indicó que no. Algunos de ellos expresaron que hay casos en donde los planes no otorgan realmente los créditos a esos sectores.

La experiencia indica que estos sectores menos favorecidos, cada día demandan mayor calidad y cantidad de créditos. Esto es por la dinámica en su economía y no puede esperarse que sea solo el estado quien se ocupe de este segmento crediticio. El hecho de que la banca otorgue créditos a las medianas y pequeñas empresarios es un Indicativo de que ellos no estarán desasistidos. Esto está reflejado en el personal del sector bancario que da un 66% de respuesta afirmativa a esa pregunta y así valida la popularidad de esta actividad.

11. ¿Considera Usted que implementar un programa para otorgar créditos a emprendedores con requisitos mínimos, puede ser una alternativa de RSE que generará a su vez empleo en su comunidad?

Cuadro 11. Necesidad de implementar un programa para otorgar créditos a emprendedores con requisitos mínimos como alternativa de RSE

Variable	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa%
SI	15	100%
NO	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración propia (2013)

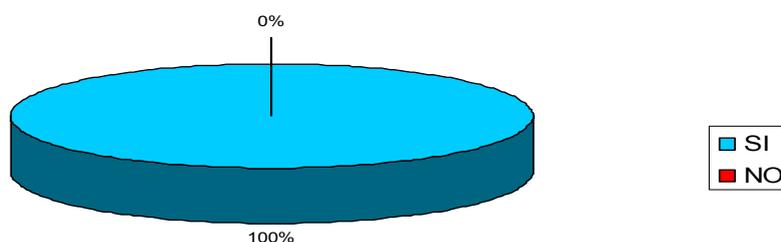


Gráfico 11. Necesidad de implementar un programa para otorgar créditos a emprendedores con requisitos mínimos como alternativa de RSE

Fuente: Elaboración Propia (2013)

Análisis

El 100% de los funcionarios encuestados señalaron que es necesario implementar programa para otorgar créditos a emprendedores con requisitos mínimos, ya que representa una alternativa de RSE que generará a su vez empleo en la comunidad. Algunos de los consultados manifestaron que ya su institución lleva a cabo este tipo de programas lo que sucede es que los requisitos para su aprobación aún son exigentes para este tipo de emprendedores que en su mayoría no tienen experiencia previa en materia de créditos bancarios. Sin embargo, hay instituciones como el caso de Banesco que cuenta con la Banca Comunitaria que a su vez realiza inducción para iniciarse como empresarios y les proporciona asistencia para que las personas tengan acceso a algún financiamiento dependiendo de la actividad a iniciar y la infraestructura necesaria para operar.

Los emprendedores son sujetos muy relevantes en el tejido empresarial de un país, se dice que una idea vale más que el dinero. Este es un triunfo hay que obtener el esfuerzo que hacen trabajadores y pequeñas empresarios en crear una empresa de manufactura o servicio y sobre todo participar en su desarrollo y consolidación. Las buenas ideas requieren el apoyo de los entes financieros porque sin esta palanca se hace difícil crecer y en la mayoría de los casos ocurre la desaparición y con ello el ocaso del emprendimiento

12. ¿Los programas crediticios actuales que tiene su institución están dirigidos al sector de escasos recursos?

Cuadro 12. Programas Crediticios dirigidos al sector de escasos recursos

Variable	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa%
SI	7	47%
NO	8	53%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración propia (2013)

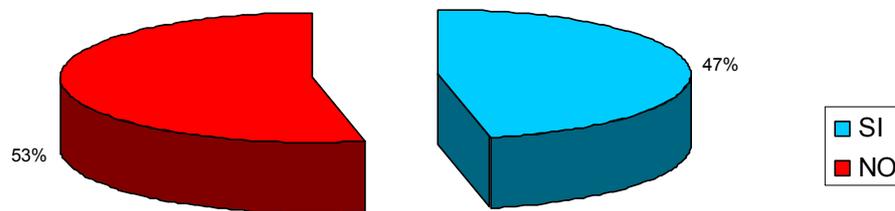


Gráfico 12. Programas Crediticios dirigidos al sector de escasos recursos
 Fuente: Elaboración Propia (2013)

Análisis

Con respecto a la interrogante referida a que si los programas crediticios actuales que tiene su institución están dirigidos al sector de escasos recursos los encuestados indicaron que si en un 47%, debido a que gran proporción el 53% señaló que no. Ello demuestra según lo expresado por la muestra que la mayoría de los programas crediticios no están dirigidos al sector de escasos recursos sino a emprendedores o pequeños empresarios que ya realizan una actividad económica específica. Por lo tanto, las instituciones deben revisar sus políticas en esta materia y crear o modificar los lineamientos, de manera de facilitar el acceso crediticio a los emprendedores de escasos recursos que no cuentan con garantías ni avales para la solicitud del crédito.

Esta es una materia que debe ocupar la atención de los entes crediticios, el hecho que una persona no tenga recursos para avanzar su pequeño negocio no indica que carezca en iniciativa y empuje para posicionarse en el mercado, en consecuencia debe establecerse una política crediticia destinada a este segmento de la comunidad.

13. ¿Cree Usted que con la implementación de una estrategia para el otorgamiento de créditos a emprendedores de sectores populares o menos favorecidos económicamente, puede ser una opción para ser competitivos en la banca?

Cuadro 13. La implementación de una estrategia para el otorgamiento de créditos a emprendedores de sectores menos favorecidos

Variable	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa%
SI	15	100%
NO	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración propia (2013)

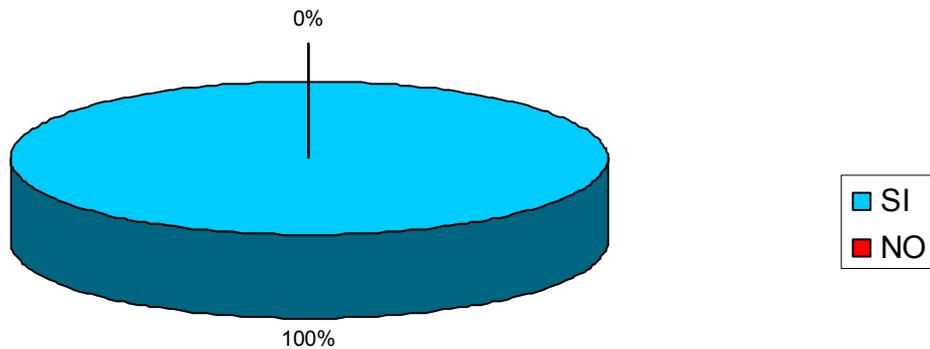


Gráfico 13. La implementación de una estrategia para el otorgamiento de créditos a emprendedores de sectores menos favorecidos

Fuente: Elaboración Propia (2013)

Análisis

Según el 100% de los consultados con la implementación de una estrategia para el otorgamiento de créditos a emprendedores de sectores populares o menos favorecidos económicamente, es una opción para ser competitivos en la banca, debido a que son un número importante de clientes potenciales que en su mayoría no tienen a la fecha acceso a créditos bancarios y requieren desarrollar proyectos productivos los cuales generan a su vez empleos.

Esta estrategia debe considerarse dentro de la política del ente crediticio, no es aconsejable ser una actividad coyuntural sino más bien estructural, porque así se tiene una continuidad en el atractivo de captación. A este sector o target, como modernamente se denomina el segmento del mercado destinado de las actividades por parte de los entes financieros. Dicho target debe necesariamente ser objeto de una atención particular por los depositantes de los recursos económicos requeridos para su desarrollo.

14. ¿Qué elementos deben considerarse para implementar una estrategia de RSE en su institución, basada en un programa crediticio único con un número de requisitos mínimos, que los permita ser competitivos?

Cuadro 14. Elementos a considerar para implementar una estrategia de RSE basada en un programa crediticio

Variable	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa%
Bajas tasas de interés	8	54%
Mayor plazo para el pago del crédito	5	33%
Créditos menores a Bs. 300.000,00	2	13%
Pago programado por cuotas	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración propia (2013)

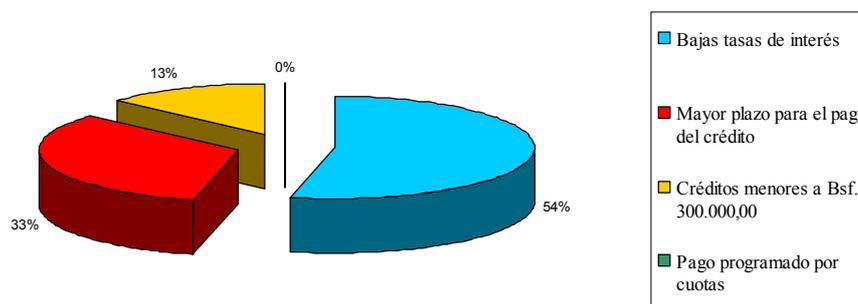


Gráfico 14. Elementos a considerar para implementar una estrategia de RSE basada en un programa crediticio

Fuente: Elaboración Propia (2013)

Análisis

En cuanto a los elementos que se deben considerar para implementar una estrategia de RSE basada en un programa crediticio único con un número de requisitos mínimos, que los permita ser competitivos. Un 54% señaló que sería otorgar bajas tasas de interés, el 33% manifestó que es que el plazo para el pago del crédito sea a largo plazo, algunos indican que se les puede dar meses para el inicio del pago. Otro 13% considera que sería dar créditos menores a Bs. 300.000,00. Sin embargo, todos coinciden en que se requiere combinar algunos de estos elementos para poder ser competitivos, así como realizar el debido estudio del riesgo y limitar los montos de aprobación de acuerdo a la actividad económica. Las instituciones bancarias deben evaluar el conjunto de factores como lo es el plazo, monto y destino de tal forma que sea factible su cancelación en el tiempo previsto.

Las tasas de interés es un aspecto importante para los solicitantes de crédito es muy difícil para cualquier sector de la economía subsistir cancelando altas tasa de interés, esto tendrá un reflejo en la inflación y desmotivación para mantenerse en el reto que representa el mercado.

La respuesta obtenida, nos indica una conformidad con lo antes expuesto y el personal bancario respondió en base a su práctica diaria y el convencimiento que no es posible otorgar créditos a altas tasas de interés porque por más esfuerzo que realice los destinatarios lo más probable es tener pronto una alta morosidad en los créditos. Por lo cual no es deseable ni para los bancos ni para los clientes ni por supuesto para la comunidad.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

ESTRATEGIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL COMO ELEMENTO DE COMPETENCIA EN EL SECTOR BANCARIO

Fundamentos

La banca ética, 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.

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE), es considerada la contribución activa y voluntaria de dicho sector al mejoramiento en áreas vitales para la sociedad, suelen caracterizarse por financiar proyectos con alto contenido social o medioambiental: respeto a los derechos humanos, educación, protección del medio ambiente, energías renovables, ocupación laboral de discapacitados, desarrollo de proyectos educativos, salud. Incluso algunos de estos bancos se han hecho populares por la concesión de microcréditos como el caso de los bancos Mercantil y Provincial.

Cada sector empresarial maneja sus propias particularidades sobre la manera de abordar la acción social. La responsabilidad de la banca requiere de la promoción de una oferta de sus servicios a un mayor número de habitantes y actividades, lo cual requiere el desarrollo de estrategias bancarias dirigidas a adaptar la oferta de productos y servicios a las necesidades de la población. Otro de sus rasgos más importantes, es que intentan proporcionar respuestas a las personas excluidas del sistema financiero desde el punto de vista del ahorro, por una parte, y desde el punto

de vista del crédito, por la otra: A los primeros, personas o instituciones que no encuentran en el mercado un producto de ahorro adecuado a sus necesidades, las finanzas sociales ofrecen productos financieros que, sin olvidar el rendimiento económico, les permiten participar en las decisiones referentes al destino de los ahorros.

El segundo grupo, excluidos financieros desde el punto de vista del crédito, está constituido por personas emprendedoras y entidades del tercer sector y la economía social que encuentran importantes dificultades para acceder al crédito convencional y que a menudo cumplen los requisitos éticos que los ahorradores están buscando. Este tipo de entidad concede préstamos o créditos a aquellas personas que tengan un proyecto empresarial viable y con contenido social, aunque no tengan garantías patrimoniales o avales.

Finalmente, hoy en día, existe una variedad de actividades 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 contempla en sus proyectos estratégicos, para dar paso a nuevas inversiones donde el ciudadano común y sin medios alternos pueda participar y desarrollarse económicamente.

Objetivo de la propuesta

Proponer una estrategia de responsabilidad social empresarial como elemento de competencia en el sector bancario que beneficie a los sectores menos favorecidos económicamente a través del otorgamiento de créditos a programas, planes y proyectos sociales a largo plazo, sin avales ni garantías y una tasa de interés mínima.

Estrategia de Responsabilidad Social Empresarial

La estrategia considerada en el presente estudio, la cual será propuesta a las instituciones (Banesco, Banco de Venezuela y Banco Mercantil), se fundamenta en algunos ejes como: a) los microcréditos, b) Bancarización y c) Créditos. Es decir que comprende el diseño de microcréditos para aquellos pequeños proyectos o planes que requieren de una inversión mínima para emprendedores a los que no se les exigirá garantía alguna, la bancarización de comunidades permitirá a sus integrantes adquirir los diferentes productos y servicios del banco, así como la posibilidad de organizarse en cooperativas y presentar planes socio productivos, en donde se beneficie a la comunidad y repercutan en la mejora de calidad de vida de los mismos, y los créditos a aquellos planes que tengan repercusión en el crecimiento económico, que generen empleo y brinden algún servicio o la comercialización de un producto a bajo costo.

Los competidores tradicionales tienen generalmente una relación muy estrecha con los habitantes de la comunidad que se debe replicar.

La estrategia supone niveles: La Estrategia, Bases Conceptuales y Lineamientos Tácticos.

Los objetivos estratégicos de integración y diferenciación con la comunidad son: 1) Ser percibidos como un aliado para la comunidad logrando un sentido de pertenencia y relación de confianza con los clientes y 2) Reducir el potencial impacto negativo en negocios actuales de la comunidad.

Esto hace necesario educar a los funcionarios que trabajan en las instituciones bancarias en los siguientes tópicos:

- a) Responsabilidad Social Empresarial
- b) Ciudadanía Corporativa
- c) Evaluación del impacto social de la gestión de negocios de la banca

Tácticas:

- a) Charlas
- b) Talleres vivenciales

c) Talleres interactivos

- Documentar a los accionistas, directivos y trabajadores el concepto de beneficio intangible derivado de una acción social
- Comunicar a los accionistas, directivos y trabajadores, las variables de evaluación de la reputación corporativa.
- Incorporar en la cultura empresarial de las entidades bancarias, el hábito de medir las variables de reputación corporativa y cuantificar sus indicadores clave de cumplimiento.

Una vez que la organización ha decidido la estrategia o las estrategias a seguir, estas deben ser implantadas, es decir, debe haber una transición del pensamiento estratégico hacia la acción estratégica. Esta transición es más fácil si los gerentes y empleados de la organización entienden la organización, se sienten parte de la misma y, a través de la participación en las actividades de formulación de la estrategia, adquieren el compromiso de colaborar con el éxito de la organización. Por ende se puede decir que la implantación de la estrategia afecta a una organización desde los niveles más altos hasta los más bajos, es decir, afecta todas las áreas funcionales y de división.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Las principales conclusiones que se derivaron del presente estudio se encuentran en función a los objetivos específicos planteados, los cuales consisten en: Describir los factores que determinan la competitividad en el sector bancario, analizar la influencia de la responsabilidad social empresarial (RSE) en el negocio bancario, determinar la importancia de programas crediticios dirigidos a emprendedores con proyectos sociales, así como definir la estrategia de responsabilidad social empresarial como elemento de competencia en el sector bancario basada en el otorgamiento de créditos sociales a emprendedores.

- Se pudo observar que la visión de competitividad de la banca universal es fundamentalmente empresarial, estructural y sistémica debido a que se concede importancia a todo lo referido a la segmentación de los mercados, así como a la capacidad de adaptarse rápidamente a las demandas especializadas y a la capacidad de generar nuevos servicios financieros. También se reconoce el papel de los procesos de innovación tecnológica en la permanencia y proyección de la institución. Los factores externos a la organización son los principales indicadores para la búsqueda de la competitividad.
- Las organizaciones estudiadas tienen actualmente planes y proyectos de Responsabilidad social Empresarial (RSE), sin embargo, se ha evidenciado que los aportes en oportunidades no han sido realizados a sectores menos favorecidos económicamente.

Los resultados mas relevantes del instrumento aplicado arrojó que aunque los funcionarios de los bancos consultados conocen el término Responsabilidad Social Empresarial, sólo el 73% conoce el rol y la importancia que tiene la Responsabilidad Empresarial (RSE) de las Organizaciones Bancarias en Venezuela, para con sus grupos de interacción (clientes, comunidad), mientras que el 27% no. Ello refleja que

los funcionarios no tienen una alta visión con respecto a la importancia en términos generales específicamente para el sector bancario.

- Para el 47% de los funcionarios de las entidades bancarias consultadas los programas crediticios actuales que tienen están dirigidos al sector de escasos recursos, pero el 53% considera que no es así. Esto refleja la situación existente, en donde, la mayoría de los programas crediticios no están dirigidos al sector de escasos recursos sino a emprendedores o pequeños empresarios que ya realizan una actividad económica específica.
- Según el 100% de los consultados con la implementación de una estrategia para el otorgamiento de créditos a emprendedores de sectores populares o menos favorecidos económicamente, es una opción para ser competitivos en la banca, debido a que son un número importante de clientes potenciales que en su mayoría no tienen a la fecha acceso a créditos bancarios y requieren desarrollar proyectos productivos los cuales generan a su vez empleos.
- Cabe destacar que la importancia de la Responsabilidad Social Empresarial, como un asunto de negocios en la gestión de la actividad bancaria, se encuentra en cierta manera definido, pero en algunos casos los indicadores en la Responsabilidad Social Empresarial, no están identificados. Pero los Bancos como el Mercantil y Banesco si se encuentran orientados con el concepto de la Responsabilidad Social Empresarial como un asunto de negocios y poseen gran experiencia, a su vez son considerados líderes en los aportes que permiten beneficiar a diferentes sectores como el educativo, salud y programas socio productivos.

Recomendaciones

- Aplicar la estrategia propuesta, la cual radica en otorgar préstamos o créditos a aquellas personas que tengan un proyecto empresarial viable y con contenido social, aunque no tengan garantías patrimoniales o avales. Siendo uno de los aspectos que impulsa este género de iniciativa en el sector bancario, la disposición

gubernamental consistente en que las instituciones del sector destinen el 3% de su gaveta crediticia a préstamos para pequeños empresarios y cooperativas, no obstante sólo algunos bancos tienen estos tipos de programas.

Esta estrategia fue considerada partiendo de la premisa que los créditos son una de las mayores herramientas de progreso social, de allí la importancia de llevar los servicios financieros a los sectores no bancarizados.

La competitividad radicará en las condiciones crediticias que pueda ofrecer cada institución, en la tasa de interés y en la calidad de servicio que brinde a su cliente.

- Capacitar al personal que trabaja directamente con los programas, planes y proyectos sociales a fin de que existan lineamientos definidos y criterios para dar la información debida a los clientes.
- Se sugiere tomar en cuenta los tipos de proyectos y darle prioridad a aquellos en donde se beneficien directamente a los sectores o comunidades menos favorecidas económicamente. Se requiere inculcar en los líderes empresariales del sector, el concepto de Responsabilidad Social, además de roles e importancia del mismo, para así incorporarlo como un beneficio intangible en la estrategia de negocios. Así mismo es necesario realizar campañas publicitarias y divulgativas para dar a conocer a la comunidad, las diferentes acciones con interés social que la banca lleva a cabo.
- Implementar propuestas estratégicas eficientes que permitan desarrollar en el corto plazo, el concepto de la Responsabilidad Social Empresarial entre las empresas farmacéuticas que laboran en Venezuela. Tales propuestas deberían perseguir el objetivo de proyectar a la RSE como una estrategia de negocios, entre los grupos de interés

Referencias Bibliográficas

- Aranguren, M. (2006). Relación entre la competitividad y los factores determinantes de los indicadores financieros en la banca universal. Tesis de maestría no publicada. Universidad de Los Andes, Mérida-Venezuela.
- Arias, F. (2006). El Proyecto de Investigación. Quinta Edición. Caracas: Episteme. Esta edición incluye los conceptos indispensables para el estudiante que realiza actividades de investigación científica, se ajusta a los programas de metodología que se imparte en los diferentes niveles de estudios.
- Bello, Gonzalo (2008) Operaciones Bancarias en Venezuela. Ucab. El contenido de este libro trata aspectos referidos a las operaciones bancarias y otros que se encuentran directamente vinculados al negocio bancario en Venezuela.
- Bisquerra, R (1998). Método de investigación educativa. Guía Práctica, Barcelona. España.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 36.860. Diciembre 1999.
- Castellanos, A (2001). Influencia del entorno sobre el riesgo asociado a la banca universal venezolana. Revista Venezolana de Gerencia. Disponible en <http://www.redeconomia.org.ve/documentos/acastellano/entornoriesgo.pdf>. [Consulta: 2011, Diciembre 18].
- Ferrer, Adriana. (1993). Diccionario Básico del Proceso Investigativo. Caracas: Edit. Centro de Investigaciones y Asesorías de Recursos Humanos CIAR.
- Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2006). Manual de trabajos de grado de especialización y Maestría y Tesis Doctorales. 4ta edición. Caracas
- Gómez H y Márquez P. (2004). Responsabilidad Social Corporativa como Estrategia de Negocio. Venezuela. Universidad de los Andes.
- Gomez, Monsiosuna (1999). Analisis de Gestión Empresarial v la Responsabilidad Social. Editorial Planeta Colombia.
- Guedez, Víctor (2010) Responsabilidad Empresarial: Visiones Complementarias, hacia un modelaje Social. Venanchm 60 años. Este Libro aborda de manera completa todas las dimensiones desde las que se puede trabajar con responsabilidad social en una empresa u organización, este autor señala que la

RSE es una noción que admite múltiples miradas y se escapa de cualquier intención de querer “encerrarla”, una aclaración no menor sobre todo en un contexto como el venezolano.

Hurtado de Barrera, Jacqueline (2008) Investigación Holística. Sypal. Caracas. En esta obra la autora, hace referencia a la investigación holística como un modelo que permite organizar y sistematizar la información y el conocimiento relacionado con la metodología de la investigación.

Méndez, C. (2001). Responsabilidad Social de Empresarios y Empresas en Venezuela Durante el Siglo XX . Caracas: Strategos Consultores

Porter, M. (1990). La ventaja competitiva de las naciones. Título original: The competitive advantage of nations. Traducción Rafael Aparicio, 1991, Javier Vergara, Editor S.

Rodríguez, Alberto (2005) Cómo hacer responsabilidad social empresarial para la gente: Manual para la Gerencia, Ucab. Este libro constituye una guía para el gerente, de manera que sea consciente de que hacer la acción social de la responsabilidad de la empresa sea un instrumento transformador de lo social. El libro comprende la orientación estratégica, la gerencia de arranque y la gestión cotidiana.

Santalla, Zuleyma (2006) Guía para la elaboración formal de reportes de investigación. Universidad Católica Andrés Bello. Esta guía es un instrumento que facilita la sistematización, organización y presentación de trabajos de investigación, proyectos de trabajo de grado o tesis dirigida a estudiantes y profesores de pregrado y postgrado. La autora es docente de Metodología en la UCAB.

Serna, H. (2003). Gerencia Estratégica. Colombia: McGraw-Hill. Interamericana S.A.

Sallenave, Jean Paul (1985) Gerencia y planeación estratégica. Editorial Norma Bogotá, Colombia.

Stoner Freeman. (1996) Administración. 6ta Edición. México

Tamayo y Tamayo (2001) El proceso de la Investigación Científica. México: Limusa.

Universidad Santa María (2005). Normas para la Elaboración, Presentación y Evaluación de los Trabajos especiales de Grado.

Kliksberg, Bernardo. (2007) Hacia Una Gerencia Social Eficiente: Algunas Cuestiones Claves. Fundador de una nueva disciplina, la Gerencia Social y es

pionero de la "Ética para el Desarrollo", el Capital Social y la Responsabilidad Social.

Koontz, Harold (1996). Administración. Mc Graw Hill. México

Trabajos de Grado

Espejo, C (2006) La Responsabilidad Social Empresarial en la Industria Farmacéutica Transnacional en Venezuela. Trabajo de Grado [No publicado]. Para optar al título de Magíster en Gerencia Empresarial Universidad Metropolitana.

Guerrero, M (2010) La Responsabilidad Social Empresarial en Empresas de Licores Productoras de Cerveza de Venezuela. Trabajo de Grado [No publicado] Para optar al título de Magíster en Gerencia Financiera. Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, Barquisimeto

Lugo, M (2010) Programa de responsabilidad social implantado por la Banca en la comunidad Marabina. Trabajo de Grado [No publicado]. Universidad Rafael Beloso Chacín. Para optar al título de Magíster en Gerencia Empresarial Maracaibo

Quintero, L (2008) Responsabilidad social empresarial de la Banca Universal. Trabajo de Grado [No publicado]. Para optar al título de Magíster en Gerencia de Empresas Mención Finanzas. Universidad Metropolitana.

Soto, M (2008) Responsabilidad social como plataforma del éxito organizacional en la Banca Universal. Trabajo de Grado [No publicado]. Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín. Para optar al título de Magíster en Gerencia Empresarial Maracaibo.

Páginas Web:

<http://gerenciaenaccion.com.ve/Cultura/cult4.htm>

<http://juliangirardo.wordpress.com/gerencia/gerenciaestrategica/>

<http://www.nrgconsultores.net/Brujula04061.pdf>

Anexo A

Glosario de Términos Básicos

Banco: es una organización cuya función habitual es recibir depósitos para luego otorgar créditos y realizar inversiones en activos financieros con los recursos captados, en tal sentido el sistema bancario es el conjunto de todas las instituciones bancarias del país. Los bancos generalmente para realizar sus funciones mantienen una cartera de crédito compuesta por los préstamos concedidos por el banco a sus clientes, es decir, se trata del conjunto de créditos que los bancos entregan de inmediato, y el pago correspondiente más los intereses devengados, los recibe más tarde.

Gerencia Estratégica: Puede definirse como la formulación, ejecución y evaluación de acciones que permitirán que una organización logre sus objetivos. La formulación de las estrategias incluye: La identificación de las fortalezas y oportunidades de la empresa. (FO), la determinación de las debilidades y amenazas externas (DA). Se trata más bien de un intento por organizar información cualitativa y cuantitativa, de tal manera que permita la toma de decisiones efectivas en circunstancias de incertidumbre.

Identidad y Sostenibilidad: La Responsabilidad Social Empresarial debe ser necesariamente entendida como un esquema integral de responsabilidades compartidas entre todos los actores que concurren en la actividad empresarial, quienes conforman una compleja red de relaciones y de valores en cada uno de los eslabones de la cadena experiencias pasadas propias, o en juicios y sentimientos orgánicos.

Planificación estratégica: es el proceso mediante el cual, quienes toman las decisiones en una organización, obtienen, procesan y analizan información pertinente, interna y externa, con el fin de evaluar la situación presente de la empresa, así como su nivel de competitividad, con el propósito de anticipar y decidir sobre el direccionamiento de la institución hacia el futuro.

Responsabilidad Social Empresarial: Es la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores.

RSE Dimensión Externa: La responsabilidad social se extiende hasta las comunidades locales e incluye, además de a los trabajadores y accionistas, un amplio abanico de interlocutores: socios comerciales y proveedores, consumidores, autoridades públicas y ONG defensoras de los intereses de las comunidades locales y el medioambiente.

RSE Dimensión Interna : En la empresa, las prácticas de RSE afectan en primer lugar a los trabajadores y refieren a cuestiones como la inversión en recursos humanos, la salud y la seguridad, y la gestión del cambio, mientras que las prácticas respetuosas con el medio ambiente tienen que ver con la gestión de los recursos naturales utilizados en la producción de una empresa, ambas crean la posibilidad para administrar el cambio y conciliar el desarrollo social con el aumento de la competitividad.

Sistema Bancario Nacional: El sistema financiero venezolano está conformado por una gran variedad de Instituciones Financieras. Cada tipo de institución forma parte de un subsistema dentro del Sistema Financiero Nacional, y aunque todas tienen como actividad principal servir como motor principal del desarrollo económico y social venezolana a través de la intermediación financiera, cada grupo o subsistema presenta una serie de características que le otorgan rasgos particulares

Voluntariedad: El desarrollo de las acciones de Responsabilidad Social Empresarial debe ser voluntario por parte de las empresas, basándose en la idea central de que las mismas son organizaciones que responden a criterios éticos de comportamiento, los cuales son moldeados día a día en su interacción con el entorno, conformando una cultura ética empresarial adecuada a las realidades, exigencias y requerimientos de los llamados grupos de interés

Anexo B

Cuestionario

Responsabilidad Social Empresarial en el Sector Bancario en Venezuela

Gracias por participar en el desarrollo de la encuesta. Mucho le agradezco contestar todas las interrogantes. Sus respuestas serán confidenciales y solo tendrán validez con fines académicos para el presente Trabajo Especial de Grado.

Instrucciones: Marque con una equis (x) la opción que considere pertinente de acuerdo a su caso y señale la información solicitada en cada una de las interrogantes

PARTE I. Factores determinantes de la competitividad en el sector bancario.

1.- ¿Considera Usted que la calidad del servicio que ofrece su institución al clientes es?

- a. Excelente _____
- b.- Buena _____
- c.- Regular _____
- d. Buena _____

2.- ¿Usted cree que la misión de la institución se encuentra orientada al cliente?

- a.- Totalmente de acuerdo _____
- b.- De acuerdo _____
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo _____
- d. En desacuerdo _____

3.- ¿Considera que uno de los factores diferenciadores de su organización radica en la rapidez en los servicios, tecnología de punta y en el uso eficiente de los recursos?

- a.- Totalmente de acuerdo _____
- b.- De acuerdo _____
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo _____
- d. En desacuerdo _____

PARTE II.- Influencia de la responsabilidad social empresarial (RSE) en el negocio bancario.

4. ¿Conoce usted el término Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?

Si _____

No _____

5.- ¿Conoce usted cuál es el rol y la importancia que tiene la RSE de las Organizaciones Bancarias en Venezuela, para con sus grupos de interacción (clientes, comunidad)?

Si _____

No _____

6. Sabe usted como se cuantifica la actuación social de las Instituciones bancarias en Venezuela?

Si _____

No _____

7. ¿Considera Usted que el aporte que se otorga para la RSE de la Banca afecta el negocio de la organización?

Si _____

No _____

8. ¿Cree Usted que las empresas financieras en Venezuela deberían incrementar en algún grado su nivel de responsabilidad con respecto a la resolución de problemas sociales del país?

Si _____

No _____

9. ¿Que sector debería ser prioritario en cuanto al aporte de RSE a la resolución de problemas sociales del país?

Educación _____

Salud _____

Medio ambiente _____

Proyectos sociales productivo (empleo) _____

Otro _____

PARTE III. Importancia de programas crediticios dirigido a emprendedores con proyectos sociales.

10. ¿Su institución actualmente tiene programa o planes crediticios para el sector económico menos favorecido?

Si _____

No _____

11. ¿Considera Usted que implementar un programa para otorgar créditos a emprendedores con requisitos mínimos, puede ser una alternativa de RSE que generará a su vez empleo en su comunidad?

Si _____

No _____

12. ¿Los programas crediticios actuales que tiene su institución están dirigidos al sector de escasos recursos?

Si _____

No _____

13. ¿Cree Usted que con la implementación de una estrategia para el otorgamiento de créditos a emprendedores de sectores populares o menos favorecidos económicamente, puede ser una opción para ser competitivos en la banca?

Si _____

No _____

14. ¿Qué elementos deben considerarse para implementar una estrategia de RSE en su institución, basada en un programa crediticio único con un número de requisitos mínimos, que los permita ser competitivos?

Bajas tasas de interés _____

Mayor plazo para el pago del crédito _____

Créditos menores de Bsf. 300.000,00 _____

Pagos programados por cuotas _____