

Responsabilidad Social Empresarial. Estudio de caso: grandes empresas del Sector Metalmeccánico de Ciudad Guayana, Venezuela

Mayra D'Armas¹

¹ Departamento de Ingeniería Industrial. Universidad Nacional Experimental Politécnica "Antonio José de Sucre". Urb. Villa Asia, Final Calle China 1209, Puerto Ordaz, Venezuela, mdarmas@bqto.unexpo.edu.ve, mjdarmasr@yahoo.es

Resumen

En el presente trabajo se efectuó un estudio sobre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las grandes empresas del sector metalmeccánico de Ciudad Guayana, Venezuela. Para ello se aplicó una encuesta que permitió diagnosticar el grado de desarrollo de la RSE, en cuanto a los parámetros de sustentabilidad: Valor Ambiental, Valor Social y Valor Económico. Además, se aplicó una encuesta a la comunidad de Ciudad Guayana, lo cual permitió determinar el grado de conocimiento y de participación con este tema. Los resultados obtenidos demuestran que las empresas estudiadas están vinculadas con el tema de RSE, es decir, todas aplican y dominan este tema. Los Valores Ambiental y Económico se cumplen en las grandes empresas de Ciudad Guayana, ya que éstas actualmente están en búsqueda o ya poseen los certificados de ambiente y calidad entre otros, haciendo esto que dichas empresas sean más competitivas. En cuanto al Valor Social se encontró que las condiciones del lugar de trabajo y empleo de las grandes empresas es buena, que todas las empresas tienen convenios con organismos públicos, apoyan a instituciones educativas, y la mayoría de las empresas realizan inversiones en proyectos económicos en comunidades específicas.

Palabras clave: Responsabilidad Social Empresarial, Sector metalmeccánico, grandes empresas, Estudio de caso

1. Introducción

En este trabajo se presenta un estudio sobre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) llevado a cabo en las grandes empresas del sector Metalmeccánico de Ciudad Guayana, Venezuela.

En Venezuela el término RSE es bastante nuevo y son pocas las empresas que lo aplican (Olatz, 2005). La Comisión de las Comunidades Europeas (2001) define la RSE como la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores. También la definen como un concepto con arreglo al cual las empresas deciden voluntariamente contribuir al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio. Teixidó *et al* (2002) definen RSE como el compromiso que asumen las empresas a través de sus planes estratégicos con las necesidades que emanan de sus políticas internas y externas más allá del beneficio inmediato y la generación de riqueza. De acuerdo con (Caravedo, 2004) la RSE es una filosofía corporativa adoptada por la alta dirección de la empresa para actuar en beneficio de sus propios trabajadores, sus familias y el entorno social en las zonas de influencia de las empresas. En otras palabras la Responsabilidad Social Empresarial, es una

perspectiva que no se limita a satisfacer al consumidor, sino que se preocupa por el bienestar de la comunidad con la que se involucra, entendiéndose como una empresa socialmente responsable aquella: cuyos productos y servicios contribuyen al bienestar de la sociedad, cuyo comportamiento vaya más allá del estricto cumplimiento de la normativa vigente y las prácticas de libre mercado, cuyos directivos tengan un comportamiento ético, cuyas actividades sean respetuosas con el medio ambiente y cuyo desarrollo contemple el apoyo a las personas más desfavorecidas de las comunidades en las que opera.

En este trabajo se planteó como objetivo diagnosticar el nivel de conocimiento de la RSE en Ciudad Guayana y medir su impacto en la comunidad y su retribución a la empresa. Esta investigación proporciona información que sirve como base para la introducción de las grandes empresas a la RSE, ya que la definición que se maneja actualmente en el país es muy reducida, asociado únicamente con Inversión Social y los demás factores que conforman la responsabilidad social empresarial han sido marginados o imperceptiblemente considerados.

2. Metodología

El estudio desarrollado fue una investigación con diseño no experimental del tipo evaluativo-aplicada. El procedimiento que se siguió para lograr los objetivos planteados en el presente trabajo fue: (a) Diseño de encuesta dirigida a las empresas, que permitió diagnosticar el grado de desarrollo de la RSE, en cuanto a los parámetros de sustentabilidad siguientes: Valor Ambiental (Protección del Ambiente), Valor Social (Condiciones del Ambiente de Trabajo y Empleo, Impacto en la Comunidad, Valores y Principios Éticos de la Empresa) y Valor Económico (Mercado). (b) Diseño de encuesta dirigida a la comunidad de Ciudad Guayana, que permitió determinar el impacto de la responsabilidad social empresarial en la comunidad. (d) Selección de la muestra: empresas a estudiar. La muestra estuvo constituida por todas las grandes empresas del sector metalmecánico de Ciudad Guayana, específicamente: Ternium Sidor, Alcasa, Venalum, Orinoco Iron, Bauxilum y Ferrominera Orinoco. (e) Selección de la muestra: comunidad. Para seleccionar esta muestra, se aplicó el muestreo estratificado. Se seleccionaron 8 de las 10 parroquias que conforman Ciudad Guayana, se precisó la población de cada una de ellas y a su vez se determinó aleatoriamente un 30% del total de éstas poblaciones que se presentan en la Tabla 1. (f) Recopilación de información. (g) Análisis y presentación de resultados.

Tabla 1. Distribución por parroquias de Ciudad Guayana

Parroquia	Nº de Urb. y/o Barrio	30% seleccionado aleatoriamente
Simón Bolívar	24	8
11 de Abril	19	7
Vista al Sol	29	9
Chirica	15	6
Dalla Costa	23	8
Cachamay	23	7
Universidad	16	6
Unare	35	11
TOTAL	184	62

3. Resultados

3.1 La responsabilidad social empresarial en las grandes empresas de Ciudad Guayana

Los resultados de la Figura 1, indican que el 50% de las grandes empresas del sector metalmeccánico ubicadas en Ciudad Guayana opina que la RSE es un compromiso con grupos de interés, principalmente trabajadores, comunidad y medio ambiente, mientras que el otro 50% entiende la definición de RSE como un enfoque de negocios que consiste en alinear los objetivos empresariales con las necesidades y expectativas de trabajadores, comunidad y ambiente para obtener beneficios recíprocos.

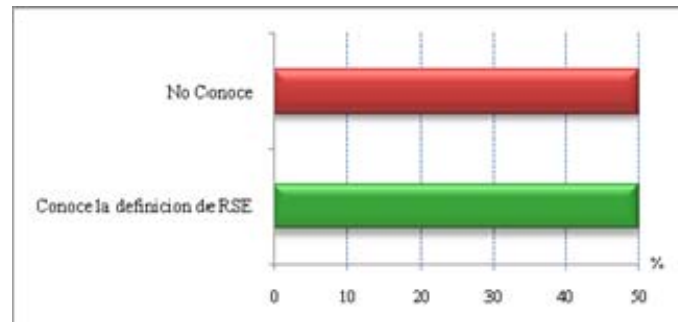


Figura 1. Grado de conocimiento de la definición RSE

Todas las empresas estudiadas desarrollan políticas y/o iniciativas de responsabilidad social empresarial. Entre estas se pueden destacar oportunidad de mejora profesional, apoyo deportivo, becas, cursos, certificaciones, Seguro de Hospitalización, Cirugía y Maternidad, etc. Además, de acuerdo con los resultados arrojados, todas las empresas implementan programas de mejora del ambiente en el lugar de trabajo con el objeto de mejorar la seguridad de los empleados en el trabajo, apoyan a instituciones educativas como universidades, institutos tecnológicos, escuelas, liceos, etc. y tienen planes de ayuda para la familia de los empleados, lo que hace a dichas empresas socialmente responsables.

A continuación, se presentan los resultados relacionados con los parámetros de sustentabilidad empresarial que fueron considerados para el estudio, estos son: valor ambiental, valor social y valor económico.

Valor Ambiental

En la Figura 2 se muestran los resultados de la participación de las grandes empresas del sector metalmeccánico en lo que se refiere la protección del ambiente. Se puede observar que la participación en este factor es 100% satisfactoria. Todas las empresas tienen permisos del Ministerio del Ambiente, son auditados y por lo tanto realizan chequeos y prácticas con respecto a este factor. Es importante destacar que todas las empresas encuestadas hicieron énfasis en el reciclado de los residuos ya que consideran que es importante para la reducción de costos.

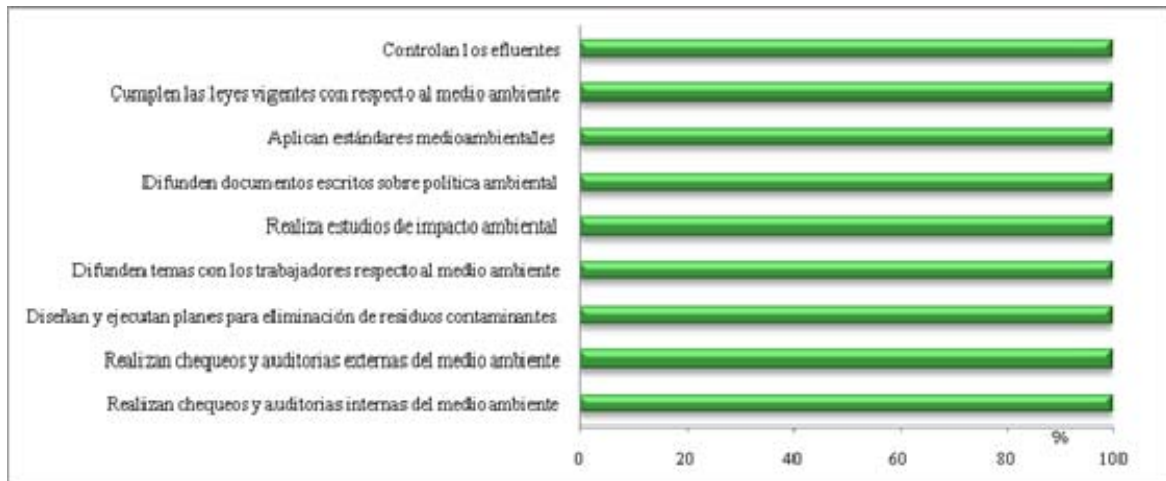


Figura 2. Indicadores del Factor Protección del Ambiente

Valor Social

En el parámetro valor social se consideraron los Factores: (a) Condiciones de Ambiente de Trabajo y Empleo, (b) Impacto en la Comunidad; y (c) Valores y Principios Éticos de la Empresa. En la Figura 3 se observa que es aceptable el nivel del factor condiciones de ambiente de trabajo y empleo, en las empresas del sector metalmeccánico de Ciudad Guayana. Sin embargo, se encontró que sólo en el 33% de los casos se realiza la contratación de discapacitados y/o trabajadores en edad avanzada.



Figura 3. Indicadores del Factor Condiciones de Ambiente de Trabajo y Empleo

Otro de los factores para medir la participación de las grandes empresas del sector metalmeccánico en responsabilidad social empresarial es el impacto en la comunidad. En la Figura 4, se puede observar que todas las empresas encuestadas efectúan algún tipo de inversión social. Todas las empresas realizan por lo menos dos tipos diferentes de acciones de inversión social, mostrando su sensibilidad social.

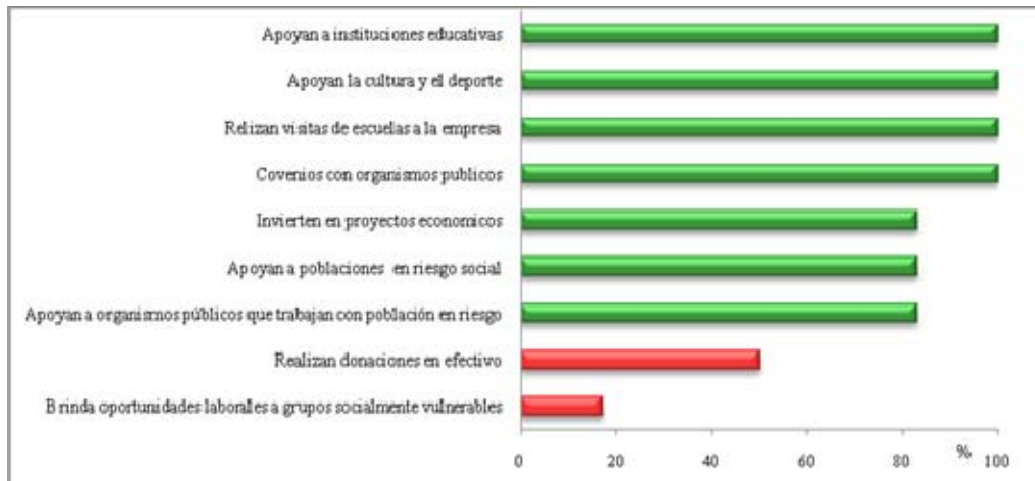


Figura 4. Indicadores del Factor Impacto en la Comunidad

La Figura 5, muestra los resultados del Factor Valores y Principios Éticos de las Empresas y la RSE. Se observa en la Figura 5 que el 33% de las empresas tiene un código de valores y principios éticos ante toda su comunidad organizacional (empleados, proveedores y clientes), cancelan contratos por no cumplir con políticas de la empresa y llevan reportes de casos de conflictos de interés. El 50% de las empresas encuestadas han reportado casos vinculados con problemas éticos de la empresa, al igual que capacitan a sus empleados no sólo en asuntos técnicos o relacionados con la actividad de desempeño, también lo hacen en aspectos que les agregue mejoramiento personal, familiar y social. Un 67% lleva a cabo la responsabilidad ciudadana, y el resto de los indicadores queda representado con un 100%, por lo tanto se puede decir que el nivel es satisfactorio para el Factor de Valores y Principios Éticos de la Empresa.



Figura 5. Indicadores del Factor Principios y Valores Éticos de la empresa

3.5. Valor Económico

En la Figura 6, se puede observar de que manera las empresas están trabajando y considerando a sus proveedores y clientes. Todas las grandes empresas del sector, aseguran que cumplen con todos los indicadores del sector mercado, siendo el 100% satisfactorio en cuanto a la satisfacción del cliente, sus reclamos, atención a clientes especiales e inversiones en investigación y desarrollo.

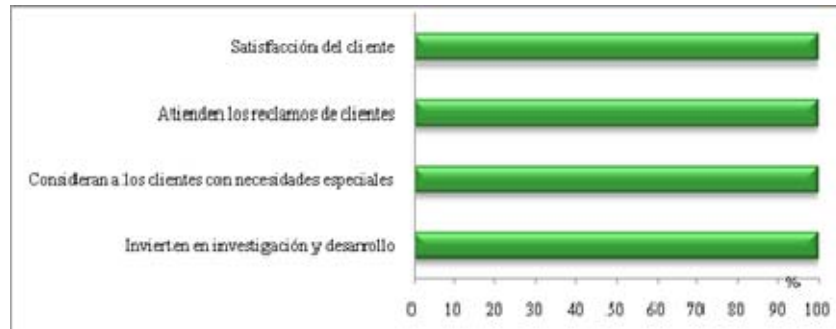


Figura 6. Indicadores del Factor Mercado

3.2 Impacto de la responsabilidad social empresarial en la comunidad

Los resultados de la encuesta aplicada a la comunidad de Ciudad Guayana se describen a continuación.

La Figura 7, indica que el 56% de las personas encuestadas opina que la RSE es un tema instalado en la agenda de las grandes empresas de Ciudad Guayana, siendo el motivo principal, ganar mayor importancia y ser más competitiva que el resto de las empresas, mientras que un 31% considera que la RSE no debe ser vista como un tema instalado sino más bien como una tarea obligatoria dentro de cada empresa. El 10% no sabe sobre el tema y un 3% no contestó la pregunta.

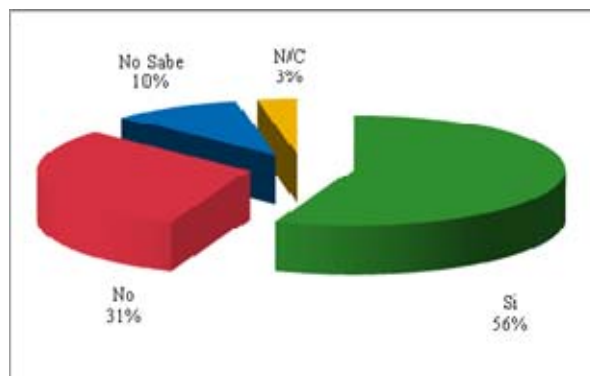


Figura 7. La RSE y la agenda de las grandes empresas

La Figura 8 muestra que el 81% está de acuerdo que las empresas que son socialmente responsables aumentan con ello su valor y competitividad, el 14% opina que no necesariamente las empresas al hacer esta labor aumentan su valor y competitividad, sino que con esfuerzo, motivación, y estímulo al trabajo se puede llegar a ser una gran empresa que ofrezca tanto a sus trabajadores como a la comunidad el mejor servicio, y el 5% no sabe en cuanto al tema. Los encuestados señalaron que las empresas deben estar preparadas para

enfrentar nuevos retos, y una de las maneras más rápidas y menos peligrosas de lograrlo es mediante la unión y colaboración mutua, entendiendo que el ser competidores no necesariamente significa ser enemigos, pues existen intereses comunes, en los cuales pueden llegar a puntos de entendimiento para lograr una satisfactoria consecución de los mismos.

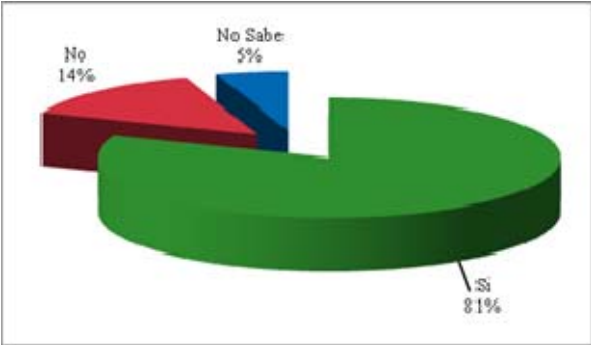


Figura 8. Valor y Competitividad de las empresas con RSE

En la Figura 9 se puede observar que el 48% de los encuestados considera que las empresas están en la obligación de ayudar a los más necesitados, sin embargo el 44% no está de acuerdo con que las empresas estén obligadas a ayudar a los más necesitados puesto que no es su responsabilidad. El 5% no sabe y un 3% no contestó la pregunta formulada.

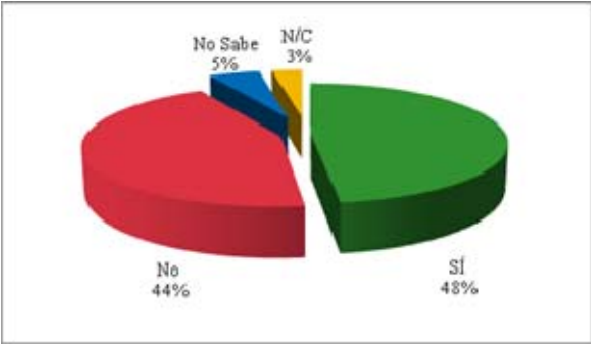


Figura 9. Obligaciones de las empresas que hacen RSE

La Figura 10 muestra la opinión de la comunidad sobre las acciones que deben realizar las empresas para ser socialmente responsables. El 50% de las personas encuestadas opina que las empresas deben aportar ayuda a las comunidades para que sean socialmente responsables. El 27% especificó que las grandes empresas deben evitar la contaminación ambiental en Ciudad Guayana, ya que afecta a la población en general. El 10% de los encuestados opinó que las empresas para ser socialmente responsables deben ser transparentes. El 10% contestó que estas empresas deberían mejorar las condiciones laborales de sus trabajadores, es decir, preocuparse más por ellos, y un 3% de los encuestados consideró que deben cumplir lo que prometen.

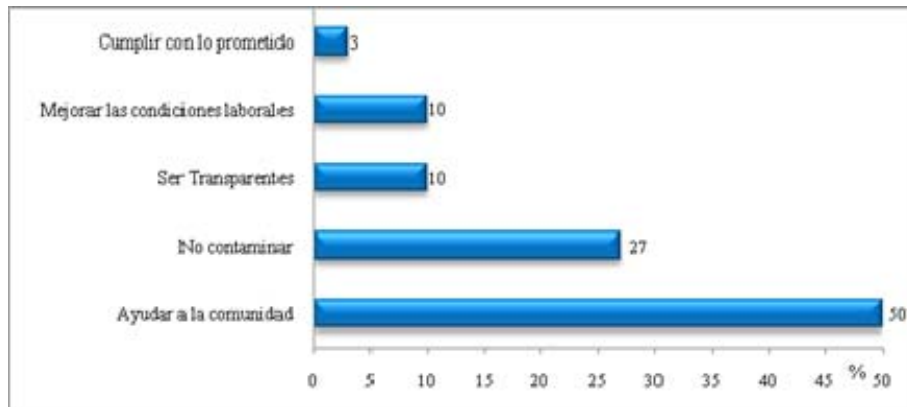


Figura 10. Acciones que deben realizar las empresas

Los resultados obtenidos en la Figura 11 indican que el 61% de los encuestados, coinciden que la empresa que más ha colaborado con la comunidad a mantener y mejorar las áreas verdes en los dos últimos años es Ternium Sidor, 29% opina que es Venalum la empresa que ha colaborado a mantener y mejorar las áreas verdes de algunas comunidades, un 4% dijo Bauxilum, seguido por Alcasa representado con un 3% y Ferrominera Orinoco y Orinoco Iron con 2% y 1% respectivamente.

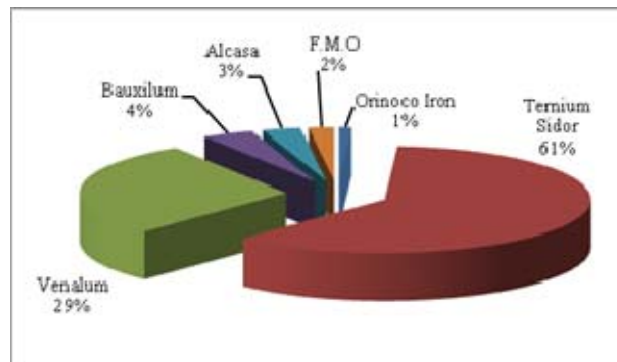


Figura 11. Mantenimiento de áreas verdes en la comunidad

Tal y como lo indica la Figura 12, el 49% de la población encuestada opinó que Ternium Sidor ha colaborado en los últimos 2 años a recuperar y/o reconstruir obras en la comunidad tales como plazas, escuelas, viviendas, etc. El 32% de los encuestados le atribuye a la empresa Venalum la mayoría de los apoyos prestados a la comunidad en cuanto a recuperación y la construcción de obras de interés público como son la recuperación de centros educativos y la reparación del Polideportivo Venalum, que es un bien para todos los habitantes de Ciudad Guayana. Orinoco Iron 8%, Alcasa 5%, y Bauxilum y Ferrominera Orinoco con 3% cada una. Lo cual indica que Ternium Sidor y Venalum son las empresas que más impacto tiene en la comunidad, en cuanto a colaboración se refiere.

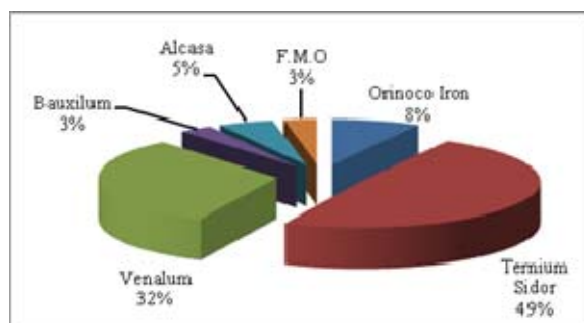


Figura 12. Recuperación o construcción de obras para la comunidad

En la se presentan los resultados de la calificación del desempeño con la comunidad de las grandes empresas del sector metalmeccánico. El 54% de la comunidad encuestada de Ciudad Guayana califica a Ternium Sidor como excelente, Venalum con 32% y por último, Bauxilum con 14% para la opción de excelente.

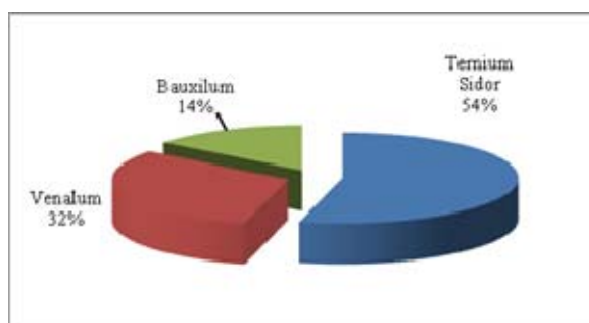


Figura 13. Calificación de las grandes empresas en cuanto al desempeño con la comunidad

Finalmente, la Figura 14, presenta la opinión de los encuestados en cuanto a las actividades que deberían llevar a cabo las empresas en las comunidades. El 32% considera que la actividad que las grandes empresas deberían llevar a cabo en las comunidades, es la de realizar constantemente campañas de salud; ya que en la actualidad – indicaron- es el factor que más costo acarrea a todos los venezolanos. Seguido con 16% la actividad de apoyar los sistemas de seguridad de la comunidad y encargarse de algunas zonas verdes, un 13% opina que estas empresas les convendría invertir en el patrocinio de deportistas, invertir en la preparación del grupo de personas afectadas por las drogas y el alcohol con un 8%, 7% opinó que deberían apoyar actividades de servicio comunitario del sector, ancianatos, escuelas, parques, deportes y otros, en la medida de sus capacidades, 5% cree que deben invertir en investigaciones sociales, y por último, el 3% opina que deben patrocinar, promover e involucrarse directamente en campañas cívicas, sociales, ambientales, educativas y de beneficio a la comunidad.



Figura 14. Actividades que deben cumplir las empresas en la comunidad

Conclusiones

Los resultados obtenidos demuestran que las grandes empresas del sector metalmeccánico de Ciudad Guayana están vinculadas con el tema de RSE, es decir, todas aplican y dominan este tema.

Los Factores Protección al Ambiente y Mercado, se cumplen en las grandes empresas de Ciudad Guayana, ya que éstas actualmente están en búsqueda o ya poseen los certificados de ambiente y calidad entre otros, controlan los efluentes y cumplen con las leyes vigentes con respecto al medio ambiente y realizan auditorías, tanto internas como externas, del medio ambiente, haciendo esto que dichas empresas sean más competitivas.

La participación del Factor Condiciones del Lugar de Trabajo y Empleo de las grandes empresas en responsabilidad social empresarial es buena, lo cual indica que los trabajadores gozan de todos los beneficios que le ofrece la empresa para un mejor desempeño. Sin embargo un 33% de las empresas encuestadas realiza contratación de discapacitados y/o trabajadores en edad avanzada, demostrando así que no existe discriminación ni exclusión alguna.

En el Factor Impacto en la Comunidad se encontró que todas las empresas encuestadas tienen convenios con organismos públicos, organizan visitas guiadas a la empresa para niños y estudiantes, y todas apoyan a instituciones educativas, bien sea a construirlas, reconstruirlas o mejorarlas. El 83% de las empresas encuestadas de alguna manera realizan inversiones en proyectos económicos en comunidades específicas y apoyan a ciertas poblaciones o comunidades en riesgo. No obstante, el 50% de las empresas realizan donaciones en efectivo, y el resto un porcentaje más pequeño se encarga de brindar apoyo y/o oportunidades a grupos sociales altamente vulnerables como alcohólicos, adictos, niños de la calle, asignándoles actividades que beneficien a su propia comunidad.

En el Factor Valores y Principios Éticos, los empresarios defienden su posición en el cumplimiento de la política de la empresa, no dando declaraciones de casos el cual pondría en evidencia o en entredicho la honorabilidad y prestigio de la empresa, siendo este factor muy subjetivo. Sin embargo, todas las empresas cumplen con los indicadores de este factor.

La empresa que más apoyo ha prestado a la comunidad es Ternium Sidor. Ha realizado donaciones a algunas comunidades para mejorar la calidad de vida de los habitantes, ha contribuido a mejorar y modernizar algunas escuelas de la ciudad, ha realizado contribuciones y donaciones al Hospital de Guaiparo, y cuenta con el proyecto de las bombonas populares,

que le ha dado a esta empresa más popularidad y reputación en la comunidad de la que ya poseía. Seguida de ésta se encuentra la empresa Venalum, quien también ha realizado ciertos aportes a la comunidad en conjunto con Bauxilum, han contribuido a mantener áreas verdes de comunidades, y de la ciudad, han realizado aportes y donaciones en efectivo, realizan al igual que Alcasa jornadas de vacunación y salud para personas de bajos recursos, y también han apoyado a recuperar algunas obras o estructuras abandonadas. Orinoco Iron presenta una mínima participación en cuanto a apoyo a la comunidad se refiere.

Finalmente, la mayoría de los encuestados de Ciudad Guayana están de acuerdo que las grandes empresas deberían realizar constantemente campañas de salud, bien sea contribuyendo en la construcción de módulos, centros comunitarios de salud, o consultorios populares, ya que el tema de salud es el más común en las comunidades de Ciudad Guayana y del país en general.

Referencias

Caravedo, B. (2004). “La Responsabilidad Social Empresarial: una prioridad del mundo empresarial moderno”. *Revista Futuros*, 2(6). Disponible en: www.revistafuturos.info

Comisión de las Comunidades Europeas (2001). *Libro Verde: Fomentar un Marco Europeo para la Responsabilidad Social de las Empresas*. Bruselas, COM.

Correa, M.E.; Gallopin, G.; Núñez, G. (2005). “Medir para gestionar la RSC”. *Harvard Business Review*, 83(8):47-52.

Olatz, E. (2005). *Diseño de un modelo de gestión de responsabilidad social empresarial para las pequeñas y medianas empresas (PYMES) de Ciudad Guayana*. Tesis de Maestría. Dirección de Investigación y Postgrado. UNEXPO

Teixidó, S.; Chavarri, R; Castro A. (2002). *Responsabilidad Social, 12 Casos Empresariales en Chile*. Santiago de Chile:Proh25umana Ediciones.

ECONOMIC ENVIRONMENT
