



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE.
NÚCLEO SUCRE.
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN.
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN**

**Análisis de la Gestión de Responsabilidad Social Sindicato
Único de los Empleados Públicos de los Poderes Legislativo
y Ejecutivo del estado Sucre (SUEPPLES). Periodo:
Noviembre 2011 – Marzo 2012.**

**Autores:
Merlys Arcia
Vanessa Vásquez**

**Trabajo de Curso Especial de Grado presentado como requisito parcial para
optar al título de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Cumaná, Marzo de 2012



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE.
NÚCLEO SUCRE.
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN.
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN**

Análisis de la Gestión de Responsabilidad Social Sindicato Único de los Empleados Públicos de los Poderes Legislativo y Ejecutivo del estado Sucre (SUEPPLES). Periodo: Noviembre 2011 – Marzo 2012.

**AUTORES
Merlys Arcia
Vanessa Vásquez**

ACTA DE APROBACIÓN DEL JURADO

Trabajo de Curso Especial de Grado aprobado en nombre de la Universidad de Oriente, por el siguiente jurado calificador, en la ciudad de Cumaná, en Cumaná a los diez días del mes de Abril de 2012.

**Profesora
Msc. Cándida Cabello
Jurado Asesor
C.I. 5.187.787**

**Profesor
Msc. María A. González
Jurado Invitado
C.I. 11.833.975**

ÍNDICE

DEDICATORIA	i
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
AGRADECIMIENTO	vi
LISTA DE GRAFICOS	viii
RESUMEN.....	ix
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	5
EL PROBLEMA Y LA METODOLOGIA DE INVESTIGACION	5
1.1. Planteamiento del Problema.....	5
1.1.1 Objetivos de la Investigación.....	7
1.1.1.1 Objetivo General	7
1.1.1.2. Objetivos específicos	7
1.1.2. Justificación y/o Importancia	8
1.2 Aspectos Metodológicos	9
1.2.1 Tipo de Estudio	9
1.2.2 Diseño de la Investigación	9
1.2.3 Método de la Investigación	9
1.2.4 Población y Muestra.....	10
1.2.5 Fuentes de Información.....	11
1.2.6 Técnicas de recolección de la Información.....	12
1.2.7 Tratamiento de la Información.....	12
CAPÍTULO II	14
RESPONSABILIDAD SOCIAL	14
2.1. Definiciones de Responsabilidad Social	14
2.2 Importancia de la Responsabilidad Social	15
2.3 Enfoques de la Responsabilidad Social	15
2.3.1 Obligación Social	15
2.3.2 Reacción Social.....	16
2.3.3 Respuesta a la Sensibilidad Social	17
2.3.4 Capacidad de Respuesta Social.....	17
2.3.5 Desempeño Social de las Empresas	18
2.4 Áreas de Responsabilidad Social	18
2.5 Características de la Responsabilidad Social	19
2.6 Beneficios de la Responsabilidad Social.....	20
2.7 Programas de Responsabilidad Social	23
2.7.1 Definición de Programa	23
2.7.2 Tipos de Programas.....	23
CAPÍTULO III.....	26

GESTIÓN BASADA EN INDICADORES DE LA RESPONSABILIDAD EN SUEPPLES.....	26
3.1 Definición de Gestión	26
3.2 Indicadores de Gestión.....	26
3.3 Tipos de Indicadores de Responsabilidad Social.....	27
3.4 Aplicación de la Matriz FODA a los Distintos Indicadores de Responsabilidad Social.....	28
3.4.1 Definición de la Matriz FODA	28
3.4.2 Funcionamiento.....	29
3.4.3 Debilidades.....	29
3.4.4 Oportunidades	30
3.4.5 Fortalezas	30
3.4.6 Amenazas	30
CAPÍTULO IV.....	33
ASPECTOS GENERALES DEL SINDICATO ÚNICO DE EMPLEADOS PÚBLICOS DE LOS PODERES LEGISLATIVO Y EJECUTIVO DEL ESTADO SUCRE (SUEPPLES).....	33
4.1 Reseña Histórica.	33
4.2 Misión.	33
4.3 Objetivos.	34
4.4 Estructura Organizativa.....	35
CAPÍTULO V.....	41
PRESENTACIÓN, EJECUCIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA EN EL DESARROLLO DE LOS OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.	41
CONCLUSIONES	63
RECOMENDACIONES.....	65
BIBLIOGRAFIA	67
APENDICES.....	86
HOJA DE METADATOS	91

DEDICATORIA

A Jesucristo nuestro Señor, por todas las cosas bellas que me ha dado: mi familia, mi hijo, amigos y por esa persona tan especial que llego a mi vida y ahora partió con él al cielo, mi novio.

A mis padres, Melida de Arcia y José Arcia por estar siempre allí, apoyándome y cuidándome a un pedacito de mí como lo es mi hijo, los quiero mucho, este logro se los debo a ustedes.

A mi hijo Leonardo Orta por enseñarme que las limitaciones nos las ponemos nosotros, porque siendo sordo eres muy inteligente y sabes seguir adelante y vencer todo obstáculo, te amo hijo.

A mis hermanos por ayudarme a lo largo de mi carrera, Richard, Arsenio y Lervys esto se lo debo en gran parte a ustedes.

A ti Vida que sé que desde el cielo ahora me estas cuidando, gracias por llegar a mi vida y enseñarme tantas cosas pero lo más importante lo maravilloso de servirle a Jesús nuestro Señor, te amo Cruz Manuel Velásquez Mejías.

A mi tía Benilde Castañeda por todo el apoyo brindado a lo largo de mi vida y estar allí siempre, te quiero mucho.

A mi compañera de tesis por todo el apoyo brindado sobre todo en la perdida de mi novio, eres una excelente amiga Vanessa Vásquez, amigas por siempre.

A mi primo Erick Castañeda, para que te sirva de ejemplo y continúes adelante y muy pronto le des esta alegría a mi tía.

A la familia Díaz González por su cariño y amor en gran parte de mi vida son muy especiales para mí.

A la Señora Martina Mejías por ser una gran amiga y sobre todo la madre de un ser tan especial como lo era mi novio.

Merlys J. Arcia C.

DEDICATORIA

A lo largo de mi vida, he tenido pocas oportunidades para homenajear a mis seres queridos y al haber culminado tan importante logro, quiero primero que todo y muy especialmente dedicárselo a Dios, ya que tú mi padre celestial me has brindado tu amor y me has dado la fuerza para vencer todos los obstáculos que se me presentaron a lo largo de mi carrera pudiendo seguir adelante y culminar con éxito esta meta.

A mi abuela que Dios la tenga en su gloria y que desde el cielo se sienta orgullosa de mi, ya que has sido mi gran ejemplo de lucha y sacrificio, para seguir adelante y lograr mis metas.

A mis padres Rosa Vásquez e Indiomar Rondón que me han dado todo su amor incondicional y que su tesoro más grande es verme alcanzar este sueño, que no es solamente mío sino también de ellos.

A mis hermanos por haber estado conmigo siempre, por su compañía y apoyo en los momentos más oportunos de mi vida y para que sirva este logro de inspiración y ejemplo para ellos, que sepan que en la vida se pueden lograr con dedicación y paciencia las metas que uno se proponga.

Y con mucho amor le dedico este triunfo a mi novio Danny Maestre, que ha sido todo para mí, al brindarme su amor, apoyo y comprensión, por tener la paciencia de haber soportado mi forma de ser y que siempre ha estado allí para ayudarme a seguir adelante.

Vanessa K. Vásquez

AGRADECIMIENTO

A Jesús Todopoderoso, por tanto amor recibido y por todas las maravillas que ha traído a mi vida.

A mis padres, no me alcanzara la vida para agradecerles todo lo que han hecho por mí y mi hijo, los amo mucho.

A Luis Castañeda por siempre ayudarme a lo largo de mi vida, gracias por siempre estar allí.

A Rafael Romero por siempre ayudarnos y facilitarnos todo el material para la realización de este trabajo de grado.

A mi Profesora querida Cándida Cabello Díaz por su apoyo incondicional y sus buenos consejos, la quiero mucho profe.

A todo el personal que labora en SUEPPLES, muy en especial al Señor Gregorio Lunar por todo el apoyo brindado.

A mi compañera de tesis y amiga Vanessa Vásquez, por estar pendiente en estos momentos difíciles que he pasado.

A mi compañera de alternativa Erianny Prada por todo el apoyo brindado en este momento difícil de mi vida como la pérdida de mi novio, gracias mí bella.

A todos esos compañeros de clase, de los cuales aprendí muchísimo, Xavier Urbaneja, Rafael Narváez, Luisa Andrade, Germán Elías Martínez, a ustedes mil gracias por ser excelentes amigos, los quiero muchísimo.

A mi querida tía Benilde Castañeda, una segunda madre para mí gracias por siempre apoyarme en todo, te quiero mucho.

A ti Vida, gracias por hacerme tan feliz y apoyarme en el tiempo que estuvimos juntos espero que desde el cielo te sigas sintiendo orgulloso de mí, Cruz Manuel Velásquez, siempre te amare.

Merlys J. Arcia C.

AGRADECIMIENTO

Le agradezco de todo corazón a Dios por haberme dado el don de la vida y permitirme alcanzar con éxito la culminación de esta carrera.

A mis padres que han estado en los buenos y malos momentos ya que han sido mis pilares fundamentales para la realización de este sueño, que Dios los bendiga,

A mi familia por quererme y apoyarme cuando más los he necesitado estoy orgullosa de ustedes.

A mi novio Danny Maestre quien siempre me ha apoyado y me ha brindado todo su amor, a ti MIL GRACIAS.

A mi compañera de tesis Merlys Arcia, por haberme tenido toda la paciencia y brindarme su amistad, gracias por tu esfuerzo y colaboración para culminar satisfactoriamente este trabajo.

Al Personal que labora en el Sindicato Único de Empleados Públicos de los Poderes Legislativo y Ejecutivo del Estado Sucre (SUEPPLES), entre ellos al Sr. Gregorio Lunar, la Sra. Adela, el Sr. Carlos y todas las secretarias pertenecientes a esta institución por brindarnos colaboración así como la información que necesitamos para la realización de este trabajo, pero en especial a Corina Vásquez quien fue el contacto en la institución y por ello se logro esta investigación, muchísimas gracias.

A todos mis amigos de la universidad muy especial a Gardenia López y Edalys Fuentes por todo su apoyo y amistad.

A todos los profesores de la Escuela de Administración de la Universidad de oriente Núcleo Sucre, muy en especial a los profesores: Cándida Cabello, Carlos

Jiménez, Ramón Domingo Velásquez, Emilio Tineo y Danny Delgado, por haberme brindado su tiempo, conocimiento y ayuda en los momentos que los necesite a todos ustedes MIL GRACIAS.

Vanessa K. Vásquez

LISTA DE GRAFICOS

Gráfico Nro. 1	42
Gráfico Nro. 2	43
Gráfico Nro. 3	44
Gráfico Nro. 4	45
Gráfico Nro. 5	45
Gráfico Nro. 6	46
Gráfico Nro. 7	46
Gráfico Nro. 8	47
Grafico Nro. 9	48
Grafico Nro. 10	49
Grafico Nro. 11	50
Grafico Nro. 12	51
Grafico Nro. 13	52
Grafico Nro. 14	53
Grafico Nro. 15	53
Grafico Nro. 16	54
Grafico Nro. 17	55
Grafico Nro. 18	56
Grafico Nro. 19	56
Grafico Nro. 20	57
Grafico Nro. 21	58
Grafico Nro. 22	58
Grafico Nro. 23	59



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE.
NÚCLEO SUCRE.
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN.
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN**

Análisis de la Gestión de Responsabilidad Social Sindicato Único de los Empleados Públicos de los Poderes Legislativo y Ejecutivo del estado Sucre (SUEPPLES). Periodo: Noviembre 2011 – Marzo 2012.

ASESOR:

Profa. MSc. Cándida Cabello Díaz

AUTORES

Merlys Arcia

Vanessa Vásquez

RESUMEN

Hoy en día la economía ha hecho que las acciones sociales se conviertan en una herramienta estratégica de negocio. La razón de ser de las compañías no se centra en resolver las necesidades de los sectores menos atendidos, sin embargo, si es necesario que conciben la idea de generar valor social y económico. La responsabilidad social es el grado de obligación que la organización asume a través de operaciones 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. Actualmente SUEPPLES es un sindicato que se presume cumple con la responsabilidad social ante sus afiliados ya que ellos deben garantizarles beneficios económicos y profesionales. A través de un análisis de Gestión de Responsabilidad Social al Sindicato Único de los Empleados Públicos de los Poderes Legislativo y Ejecutivo del Estado Sucre (SUEPPLES). la investigación que se realizó fue de suma importancia debido a que los resultados proporcionaron una información clara y precisa de los aspectos más relevantes de la Responsabilidad Social para lograr una buena gestión por parte de SUEPPLES para con sus afiliados. Se efectuó una investigación de tipo Descriptivo basándonos en el Objetivo General el cual es Analizar la Gestión de Responsabilidad Social en el Sindicato Único de los Empleados Públicos de los Poderes Legislativo y Ejecutivo del estado Sucre (SUEPPLES) para con sus afiliados. Período: Noviembre 2011 – Marzo 2012, tomando una muestra de 66 personas de una población de 3.125 afiliados utilizando distintos medios para recabar la información llegando a variadas conclusiones y recomendaciones para la institución.

INTRODUCCIÓN

Desde finales del siglo XIX se vienen desarrollando actividades relacionadas con la Responsabilidad Social en todos los países europeos inclusive en Estados Unidos, no obstante, es en estos últimos años cuando aparecen significativas directrices y pautas de actuación en esta materia de manos de organismos internacionales tales como Naciones Unidas y en particular de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), que ha tenido un relevante papel en esa materia desde su fundación en 1914. www.gestiopolis.com 19/11/2011.

Así mismo, la Responsabilidad Social Empresarial no es un tema nuevo, sin embargo, durante los últimos tiempos es cuando ha adquirido un mayor auge ya que tanto empresarios como gerentes están más conscientes y sensibles ante la verdadera magnitud de los problemas sociales.

Hoy en día, la economía global ha hecho que las acciones sociales se conviertan en una herramienta estratégica de negocio. La razón de ser de las compañías no se centra en resolver las necesidades de los sectores menos atendidos, sin embargo, sí es necesario que conciban la idea de generar valor social y económico.

En Venezuela se ha venido impulsando desde el año 2000 la promoción en el sector empresarial privado del compromiso de la Responsabilidad Social y la Inversión Social para lograr el desarrollo sustentable, entendiéndose el mismo en: “satisfacer las necesidades del presente sin comprometer los recursos de generaciones futuras”. Lo social se constituye en puente entre Estado, Organizaciones de Desarrollo Social y empresas a través de espacios de reflexión, crecimiento e intercambio de experiencias como los eventos de Perspectiva Social y simposios de

Responsabilidad Social Empresarial que se realizan desde hace años en el país.
www.iarse.org/new_site/site/index.php? 21/11/2011.

Dicho lo anterior, la Responsabilidad Social viene a ser un compromiso u obligación que los miembros de una sociedad, ya sea como individuos o como miembros de subgrupos tienen con la sociedad en su conjunto; compromiso que implica la consideración del impacto positivo o negativo de una decisión.

Por otra parte, los sindicatos surgieron como respuesta de los trabajadores a los efectos más perniciosos de la Revolución Industrial. Los primeros sindicatos se crearon en Europa Occidental y en Estados Unidos a finales del siglo XIX y principios del siglo XX, como reacción ante el desarrollo del capitalismo.

En este sentido, los primeros grupos sociales aparecen en la sociedad venezolana durante las últimas décadas del siglo XIX; pero la clase obrera como tal, diferenciada de otras clases por el lugar ocupado en el proceso de producción predominante surge y adquiere fisonomía con la iniciación y el desarrollo en el país de las operaciones de exploración y explotación programadas por los monopolios extranjeros en la industria petrolera.
www.monografias.com/trabajos10/orsi/orsishtml.
21/11/2011

Los sindicatos son organizaciones integradas por trabajadores en defensa y promoción de su interés social, económico y profesional relacionado con su actividad laboral, respecto al centro de Producción (fábrica, taller, empresa) o al empleador con el que están relacionados contractualmente.
es.wikipedia.org/wiki/sindicato.21/11/2011.

El Sindicato Único de Empleados Públicos de los Poderes Legislativo y Ejecutivo del estado Sucre (SUEPPLES) es una organización sindical que agrupa en

su seno a empleados públicos al servicio de la Administración Pública Estatal, ubicado en la Av. Universidad del estado Sucre.

SUEPPLES es un sindicato que argumenta cumplir con la Responsabilidad Social con sus empleados, es por ello que se propuso realizar un análisis de la gestión de la responsabilidad social en dicho sindicato para corroborar si efectivamente es así.

Entendiéndose por gestión la acción y efecto de gestionar, o sea, acción y efecto de administrar; diligenciar lo conducente para lograr las metas planificadas.

Este Trabajo de Grado está conformado por capítulos, los cuales se detallan a continuación:

Capítulo I. El Problema y la Metodología de la Investigación que abarca: el planteamiento del problema, objetivos de la investigación, justificación y/o importancia. Además de los aspectos metodológicos como: tipo de estudio, diseño de la investigación, método de la investigación, población y muestra, fuentes y técnicas de recolección de la información y de tratamiento de la información.

Capítulo II. Responsabilidad Social: definición de responsabilidad social, importancia de la responsabilidad social, elementos de la responsabilidad social, dimensión de la responsabilidad social, empresas socialmente responsables, objetivos de la responsabilidad social.

Capítulo III. Gestión basada en Indicadores de la Responsabilidad Social en SUEPPLES: definición de gestión, indicadores de gestión, tipos de indicadores de responsabilidad social, aplicación de la matriz FODA a los tipos de indicadores.

Capítulo IV. Aspectos generales del Sindicato Único de Empleados Públicos de los Poderes Legislativo y Ejecutivo del Estado Sucre (SUEPPLES): reseña histórica, misión, objetivos, programas, estructura organizativa. Secretaria de Organización: misión, visión, políticas, estructura.

Capítulo V. Aplicación de la gestión de responsabilidad social (análisis de los resultados): presentación análisis e interpretación de la información.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA Y LA METODOLOGIA DE INVESTIGACION

1.1. Planteamiento del Problema

Actualmente son cada vez mayores las presiones, tanto internas como externas para que las empresas mejoren su desempeño social. Estas se manifiestan en la demanda del mercado que ha generado un aumento de normas y estándares técnicos, producto de consumidores más exigentes, presiones de la sociedad civil y medios de información más poderosos; así como de políticas de Estado con normativas internas más exigentes.

Leyes y regulaciones que implican multas y penalidades más severas en caso de de información hacen que aumenten en las empresas daños a su incumplimiento de las mismas; creciente indagación de los públicos de interés así como medios de comunicación más agresivos y con mayor capacidad imagen y reputación por conductas irresponsables en el campo social. Así mismo, aquellas compañías que no se preocupan por aspectos de transparencia frente a sus accionistas y respecto a los derechos humanos en sus cadenas de abastecimiento pueden verse expuestas a escándalos financieros.

La predisposición de reportar el desempeño social por parte de las empresas se hace cada más fuerte, contribuyendo a aumentar los niveles de transparencia y rendición de cuentas con sus accionistas y la sociedad en general. Por lo tanto, para ellas el desempeño social puede traducirse en una mejora en el aspecto económico de las empresas y en consecuencia en un aumento de su valor.

Brooking (1996:23):

La Responsabilidad Social representa una visión de los negocios que incorpora el respeto por los valores éticos, las personas, las comunidades y el medio ambiente. En este sentido la mayoría de los estudios en cuanto a Responsabilidad Social Empresarial coinciden en que la fuerza de trabajo de una empresa no es su maquinaria sino el conocimiento de sus colaboradores.

La Responsabilidad Social trata de conseguir que no sólo la empresa sea responsable con la sociedad sino también que fundamente normas y procedimientos de manera tal que haga que los empleados sean responsables con la sociedad y con la misma empresa. La orientación interna de la Responsabilidad Social abarca tres temas importantes, como lo son: las relaciones con sus empleados, seguridad laboral y de salud y la gestión ambiental mientras que la parte externa se orienta más que todo a los clientes, proveedores y a la sociedad.

En Venezuela la política de Estado ha hecho énfasis en la creación de cooperativas y empresas de producción social como predominantes de la actividad económica del país, coexistiendo con las organizaciones tradicionalmente conocidas. Dentro de la concepción de este modelo alternativo, el tema de la Responsabilidad Social Empresarial cobra especial importancia, debido a que los cambios ocurridos en Venezuela implican mayores exigencias para atender las necesidades de la población que ha sido desatendida históricamente.

En lo particular, en el estado Sucre se plantea la necesidad de crear en el año 1979 el Sindicato Único de Empleados Públicos de los Poderes Legislativo y Ejecutivo del Estado Sucre (SUEPPLES), organización sindical que agrupa en su seno a los empleados públicos al servicio de la Administración Pública Estatal centralizada o descentralizada por ante los Registros Civil y Sindical correspondiente. El domicilio del sindicato es en la ciudad de Cumaná, y tiene jurisdicción en todo el territorio del estado Sucre.

Actualmente SUEPPLES es un sindicato que aparentemente cumple con la Responsabilidad Social de sus afiliados garantizando sus beneficios económicos y profesionales, desde esta perspectiva se realizara un Análisis de la Gestión de Responsabilidad Social para conocer si dicho sindicato cumple con lo establecido en la Ley.

En base a lo anterior, es necesario precisar lo siguiente:

¿Cumple SUEPPLES con la Responsabilidad Social de sus afiliados?

¿Cuáles son los beneficios económicos y profesionales que garantiza SUEPPLES a sus afiliados?

¿Cumple SUEPPLES con los reglamentos establecidos en la Ley?

¿Cuál es la Gestión Administrativa que maneja SUEPPLES para cumplir con la Responsabilidad Social de sus afiliados?

1.1.1 Objetivos de la Investigación

1.1.1.1 Objetivo General

Analizar la Gestión de Responsabilidad Social en el Sindicato Único de los Empleados Públicos de los Poderes Legislativo y Ejecutivo del estado Sucre (SUEPPLES) para con sus afiliados. Período: Noviembre 2011 – Marzo 2012.

1.1.1.2. Objetivos específicos

- Determinar el cumplimiento de la Responsabilidad Social de SUEPPLES con sus afiliados.

- Caracterizar los beneficios económicos y profesionales que garantiza SUEPPLES a sus afiliados.
- Establecer los reglamentos legales con los que cumple SUEPPLES.
- Identificar la Gestión Administrativa que maneja SUEPPLES para cumplir con la Responsabilidad Social de sus afiliados.

1.1.2. Justificación y/o Importancia

El ritmo acelerado que ha venido experimentando la transformación de la sociedad, ha conllevado a que en la actualidad el alto grado de competitividad exigido a las empresas en el contexto de economía global obligue a implementar programas de Responsabilidad Social Empresarial para cubrir las necesidades de los individuos, de alguna comunidad y del personal que labora en estas organizaciones. Es por ello que esta investigación está enfocada a evaluar la Responsabilidad Social que tiene SUEPPLES con sus afiliados.

Así mismo, la investigación se considera de gran importancia, debido a que los resultados proporcionan una información clara y precisa de los aspectos más relevantes en la Responsabilidad Social Empresarial para una buena gestión por parte de SUEPPLES. Así mismo, tiene el propósito de promover el desarrollo de la Responsabilidad Social en sus afiliados.

Además, servirá de herramienta para identificar los programas e iniciativas implementados en la institución en beneficio de sus trabajadores; para la cual se considera que la RSE es una manera de mantener motivados a los empleados para que estos reflejen una actitud positiva ante la organización donde laboran; por medio de la comunicación y el dialogo permanente que estimulen el trabajo en equipo.

Esta investigación es de suma importancia ya que por medio del análisis de la gestión se le darán las herramientas necesarias a la Junta Directiva de SUEPPLES

para que implementen un buen programa de Responsabilidad Social tanto para los afiliados, familiares así como también a las comunidades cercanas a dicha organización.

1.2 Aspectos Metodológicos

1.2.1 Tipo de Estudio

Méndez (2001:133) define el tipo de estudio como:” el nivel de profundidad con el cual el Investigador busca abordar el objeto de conocimiento”. Dicho de otro modo, es la forma que utiliza el investigador para realizar su trabajo e indica que existen tres tipos, los cuales son: exploratorio, descriptivo y explicativo.

En este caso, el tipo de investigación es el descriptivo porque busca comprobar la aplicación de la Responsabilidad Social en el Sindicato Único de Empleados Públicos de los Poderes Legislativo y Ejecutivo del estado Sucre (SUEPPLES) en la ciudad de Cumaná, estado Sucre.

1.2.2 Diseño de la Investigación

El diseño de investigación es de campo ya que la información fue obtenida directamente de los empleados que laboran en el Sindicato Único de Empleados Públicos de los Poderes Legislativo y Ejecutivo del estado Sucre (SUEPPLES) en Cumaná, estado Sucre y documental porque la misma está sustentada por fuentes bibliográficas que hacen referencia al tema.

1.2.3 Método de la Investigación

Méndez (2001:141) define al método de investigación como: “el procedimiento riguroso, formulado de una manera lógica, que el investigador debe seguir en la

adquisición del conocimiento”. En este sentido se comprende la necesidad del investigador de seguir un orden específico en la realización de su estudio.

Es por ello que el método que se utilizó para realizar esta investigación es el del análisis que se inició con la evaluación de la situación presente en el Sindicato Único de Empleados Públicos de los Poderes Legislativo y Ejecutivo del estado Sucre (SUEPPLES) en Cumaná, estado Sucre estableciendo la relación causa-efecto.

1.2.4 Población y Muestra

Según el instructivo para la elaboración de proyectos de Trabajo de Grado de la Escuela de Administración (2006:14), la población “es el conjunto de elementos con características comunes que son objeto de análisis” y la muestra “representa una parte de la totalidad de los sujetos de la investigación”.

De acuerdo con la anterior definición, la población está conformada por los miembros del Sindicato Único de Empleados Públicos de los Poderes Legislativos y Ejecutivo del estado Sucre (SUEPPLES), que para efectos de la investigación es una población finita compuesta por 3152 afiliados.

La muestra según el citado instructivo es una parte de la totalidad de los sujetos de la investigación y por medio de la fórmula estadística de muestreo aleatorio simple pero, de tipo estratificado, el cual es el que se aplica cuando es posible dividir a la población en grupos bastantes homogéneos llamados estratos.

Por lo tanto, en SUEPPLES el error es de 10%, el nivel de confianza de 90%, la proporción de éxito 50% y la proporción de fracaso de 50%.

$$n = \frac{P * Q * Z^2 * N}{E^2 * (N - 1) + P * Q * Z^2}$$

Donde,

P= proporción de éxito
 Q=proporción de fracaso
 E= error de muestreo
 NC= nivel de confianza
 Z= valor hallado en la tabla de áreas bajo la distribución normal, el cual viene dado en función del nivel de confianza.
 N= población
 Área= 0,45 → Z= 1,645.

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{0,50 * 0,50 * (1,645)^2 * 3152}{(0,10)^2 * (3152 - 1) + 0,50 * 0,50 * (1,645)^2} \\
 n &= \frac{2132,3477}{31,51 + 0,676560625} \\
 n &= 66,25 \cong n = 66
 \end{aligned}$$

Por tanto, la muestra es de 66 unidades de observación.

1.2.5 Fuentes de Información

Méndez (2001:152) refiere que “Las fuentes son hechos o documentos a los que acude el investigador y que le permiten obtener información. Las técnicas son los medios empleados para recolectar la información. En otras palabras las fuentes son sucesos o hechos registrados que ayudan al investigador, mientras que las técnicas son herramientas para obtener información. Sucede que existen dos fuentes que se utilizan en los trabajos de investigación las cuales son: fuentes primarias y fuentes secundarias.

Las fuentes primarias son aquellas cuando el investigador se involucra en la obtención de la información requerida para su trabajo por medio de la interacción con él o (los) objetos de estudio, mientras que las fuentes secundarias son aquellas a las que el investigador recurre como punto de referencia, es decir, estas son documentos de hechos registrados, bibliografías para consultar, etc.

Dicho lo anterior, resulta claro que para la realización de esta investigación se utilizaron las dos fuentes antes mencionadas ya que las investigadoras participaron de forma directa en las observaciones y encuestas aplicadas al personal del Sindicato Único de Empleados Públicos de los Poderes Legislativos y Ejecutivo del estado Sucre (SUEPPLES) en Cumaná, estado Sucre, en ese mismo contexto se utilizaron las fuentes secundarias como medio de consultas bibliográficas del tema en estudio mediante la revisión de tesis, documentos e internet.

1.2.6 Técnicas de recolección de la Información.

Tamayo y Tamayo (1996,98), las técnicas de la recolección de datos son: la parte operativa del diseño investigativo. Hace relación al procedimiento, condiciones y lugar de la recolección de datos. Es importante considerar que los métodos de recolección de datos y calidad de información obtenida, de ello dependen que los datos sean precisos y obtener así resultados útiles y aplicables.

Para la debida obtención de los datos del tema a investigar, se utilizará la técnica de la encuesta, utilizando como instrumentos los cuestionarios para la recolección de datos.

Hernández y otros (2000,276), señalan: “un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a uno o más variables a medir”.

1.2.7 Tratamiento de la Información

Méndez (2001:158) define el tratamiento de la información como: “la determinación de los procedimientos para la codificación y tabulación de la información para el recuento, clasificación y ordenación de la información de tablas o cuadros”. En resumidas cuentas, estas serán las formas en las que el investigador decida presentar la información obtenida en su trabajo de investigación haciendo uso de los diferentes métodos según sea el caso.

Dentro de este marco, la información obtenida en la investigación esta presentada en gráficos según el caso y se aplicaron encuestas al personal del Sindicato Único de Empleados Públicos de los Poderes Legislativo y Ejecutivo del estado Sucre (SUEPPLES) en Cumaná, estado Sucre

CAPÍTULO II

RESPONSABILIDAD SOCIAL

2.1. Definiciones de Responsabilidad Social

Según Brooking (1993:23):

La Responsabilidad Social representa una visión de los negocios que incorpora el respeto por los valores éticos, las personas, las comunidades y el medio ambiente. En este mismo sentido la mayoría de los estudiosos en cuanto a responsabilidad Social Empresarial coinciden en que la fuerza de trabajo de una empresa no es su maquinaria sino el conocimiento de sus colaboradores.

Robbins y Coulter (citado por Guzmán 1999:12), señalan: “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”.

Chiavenato (2002:124), expresa:

Responsabilidad Social es 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.

Por su parte es.wikipedia.org/responsabilidad_Social. Consultado el 21/11/2011, define la Responsabilidad Social como: “Un compromiso u obligación que los miembros de una sociedad, ya sea como individuos o como miembros de

subgrupos, tienen con la sociedad en su conjunto; compromiso que implica la consideración del impacto, positivo o negativo, de una decisión”.

2.2 Importancia de la Responsabilidad Social

Cabello (material didáctico; 2006, s/p):

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, que además puede convertirse en un instrumento valioso para crear compromisos con la comunidad donde hace negocios, apoyándose en un diálogo abierto que permite escuchar y responder a expectativas razonables de sus grupos de interés.

Según lo establecido por la autora, la responsabilidad social viene a convertirse en una forma actual de hacer negocios que beneficia grandemente al gremio empresarial y de la misma manera proporciona una mejora en la competencia empresarial.

2.3 Enfoques de la Responsabilidad Social

Se han designado como enfoques de la Responsabilidad Social, la agrupación de los diversos juicios y pensamientos, expresados por autores que se encargan de estudiar la Responsabilidad Social de las empresas, con la finalidad de dar a conocer las características que enmarcan este tema tan polémico tratando de ser lo más objetivo posible. Los enfoques más importantes son los siguientes:

2.3.1 Obligación Social

Este enfoque es visto por autores como Robbins (1994); Stoner citado por Ackerman (1996); como la parte clásica de la Responsabilidad Social, ya que se

fundamenta en la adquisición de beneficios económicos por parte de las empresas, pues ellas deben desarrollar sus actividades normales, como única responsabilidad social siempre que se cumplan las leyes.

Robbins (1994:129) define la obligación social como: “la obligación de una empresa de cumplir con sus responsabilidades económicas y sociales”.

El autor explica que la obligación de una empresa va mucho más lejos de las exigencias legales y económicas, este debe buscar el logro de los objetivos a largo plazo que vayan en beneficio de las comunidades.

Por lo tanto la obligación social es la fase inicial para que las empresas se involucren en asuntos sociales. Las empresas cumplen con su obligación social siempre y cuando satisfagan sus obligaciones económicas y legales.

2.3.2 Reacción Social

La reacción social se fundamenta en la idea de que las empresas deben reaccionar ante las exigencias de la sociedad, lo que las hace socialmente responsables desde el mismo instante que lo hacen.

Para Donnelly, Gibson e Ivancevich (1994:65), “la reacción social se presenta en el comportamiento que reacciona a las normas sociales vigentes valores y expectativas de desempeño”.

La reacción social hace énfasis en que la sociedad siempre ha anhelado que las empresas vayan más allá de la producción de bienes y servicios, pues se quiere que estas sean responsables de las consecuencias acarreadas por sus actos. Ellas deben colaborar y reaccionar proporcionando soluciones a los asuntos de la sociedad aun aquellas que no sean ocasionados por las mismas de manera directa.

2.3.3 Respuesta a la Sensibilidad Social

Este enfoque está enmarcado en que la sensibilidad social es lo más extenso de la responsabilidad social, apartándola de la atención exclusiva de los medios económicos.

Robbins (1994:129) señala que la sensibilidad social es: “la capacidad de una compañía para adaptarse a las cambiantes condiciones de la sociedad”.

La sensibilidad social está referida a las actividades que desarrollan las empresas y va mucho más allá de la obligación y de la reacción social, una empresa que es socialmente sensible trata de solucionar los asuntos sociales que se les presentan.

2.3.4 Capacidad de Respuesta Social

Se encuentra referida a la manera en que las organizaciones responden a algunos asuntos sociales, sin determinar claramente cuál es su responsabilidad social real.

Stoner (citando a Ackerman 1996:112) explica que: “no es la responsabilidad sino la capacidad de respuesta la que debería ser la meta de las actividades sociales de cualquier empresa”.

Además señala que frente a los problemas sociales la capacidad de respuesta de las empresas tiene un ciclo de vida, este ciclo se inicia cuando la empresa visualiza el problema, lo estudia y luego da las posibles soluciones y culmina cuando se implanta la solución.

En tal sentido, el autor sostiene que para los gerentes obtener lo más rápido posible capacidad de respuesta, estos deben ser muy discretos. Además manifiesta

que la capacidad de respuesta puede ser el mejor curso de acción a largo plazo para las empresas.

2.3.5 Desempeño Social de las Empresas

Este enfoque es el resultado de la unión de los conceptos de responsabilidad social y el de capacidad de respuesta social. De acuerdo a este criterio, los principios jurídicos, éticos y económicos son los que propician las discusiones con respecto a la responsabilidad social.

Stoner (1996:113) señala que el desempeño social es “teoría de los actos sociales de las empresas que abarca principios, procesos y políticas sociales.

2.4 Áreas de Responsabilidad Social

Chiavenato (2002:124) señala que: existen algunas áreas de medición de la responsabilidad social. Muchas organizaciones se comprometen en objetivos sociales que dependen de sus propios objetivos organizacionales, pero todas las organizaciones invierten en algunas de las siguientes áreas:

Área funcional económica: se refiere al desempeño de la organización en actividades como producción de bienes y servicios necesarios para las personas, creación de empleo para la sociedad, pago de buenos salarios y seguridad en el trabajo. Esta medida de responsabilidad social proporciona el índice de la contribución económica de la organización a la sociedad.

Área de calidad de vida: se refiere a la contribución de la organización al mejoramiento de la calidad de vida en la sociedad, o a la reducción de la contaminación ambiental. Producción de bienes de alta calidad, relaciones con los empleados y clientes, y actividades para preservar el ambiente natural son índices de lo que hace la organización para mejorar la calidad general de vida en la sociedad.

Área de inversiones sociales: grado en que la organización invierte recursos financieros y humanos para resolver problemas sociales de la comunidad. La organización se puede involucrar en ayuda a instituciones de la comunidad dedicadas a la educación, la caridad, las artes, etc.

Área de solución de problemas: grado en que la organización enfrenta los problemas sociales. Algunas actividades como participación en la planeación a largo plazo de la comunidad y la conducción de estudios para localizar problemas sociales, se pueden considerar medidas de responsabilidad social.

2.5 Características de la Responsabilidad Social

De acuerdo con el archivo.abc.com./articulos/la-responsabilidad-social-empresarial-caracteristicas-e-importancia. Consultado el 04/02/2012 se pudo extraer las siguientes características:

- Es una nueva forma de ver las cosas y encarar las actividades. Puede ser impulsada tanto por organizaciones con fines de lucro como por aquellas que no la tienen.
- Es activa y voluntaria. Por activa se entiende que deben observarse acciones concretas y sus correspondientes resultados. Es voluntaria cuando no existen obligaciones de terceros o del Estado por involucrarse en actividades de RSE.
- La organización se orienta hacia las necesidades y expectativas de sus miembros (empleados y socios), la sociedad y todos aquellos que se relacionan de una forma u otra con sus operaciones.
- Involucra el aspecto económico, social y ambiental.
- Va más allá del cumplimiento de las leyes y las normas. Es decir, la legislación debe ser cumplida en forma íntegra y las acciones de RSE deben

- Las acciones pueden ser tanto nacionales como internacionales. La organización puede decidir expandir sus acciones de RSE inclusive fuera del país donde realiza sus actividades. Pero lo lógico es que comience “por casa”.

2.6 Beneficios de la Responsabilidad Social.

De acuerdo con www.monografias.com/trabajos13/bune/bune2.shtml#ve consultado el 05/02/2012: actuar con responsabilidad social, es sin lugar a duda, el mejor negocio para la empresa, sus beneficios se reflejan de forma inmediata favoreciendo la productividad y la eficiencia a través de acciones hacia:

Al interior de la Empresa.

a) Acciones responsables hacia empleados y ambiente laboral.

- Permite que los colaboradores mantengan un adecuado equilibrio entre tiempo de trabajo y tiempo de vida, de descanso y ante todo el de familia.
- Proporciona espacios de formación y aprendizaje permanente en el crecimiento personal, en el mejoramiento de actividades, entre ellas autoestima, relaciones humanas, motivación y otros temas que permitan un desarrollo sano mental y emocionalmente.
- Mantener de forma permanente campañas orientadas hacia el mejoramiento personal, hacia la formación de principios éticos, cívicos, morales y otros aspectos que generen ganancia en lo social y humano, entre ellos rendir honor a nuestros símbolos patrios.

- Estimular y propiciar una política interna de fomento al estudio, a la investigación y a la participación democrática, tanto en lo empresarial como en lo ciudadano.
- b) Acciones sociales hacia la familia del empleado.
- El colaborador o empleado es ante todo un miembro de un grupo familiar, por lo que la empresa debe dirigir acciones hacia ella tratando de que el grupo familiar proporcione motivaciones favorables que se reflejen en el mismo trabajo y buscando que dicho grupo se convierta en su principal aliado.
 - Si el grupo familiar de los empleados es atendido, por la empresa, se convierte en el principal aliado de la misma, apoya la gestión y le conceden la importancia dese los mismos núcleos de familia. El mismo grupo familiar evitara que el empleado haga corajes, pues su agradecimiento por la atención y por los gestos recibidos hace que se sienta comprometido y manifiesta lealtad.
 - Igualmente la capacitación recibida, les permite minimizar los conflictos de relación evitando así que el empleado acuda a su labor desmotivado y emocionalmente aceptado.

Al exterior de la Empresa

- a) Acciones responsables hacia la comunidad y clientes.
- Ideal es que se proyecte hacia la comunidad con acciones inclusive de beneficencia, y de ser posible, en la medida que los estados la empresa financieros lo permitan, sus acciones serán bienvenidas.
 - Apoyar una escuela, patrocinar un parque, regalar utensilios para labores educativas, hacer donaciones, sostener un ancianato, hacer recolectas y otras acciones generosas nunca van de sobra, pero la realidad es que no toda empresa tienen la capacidad económica para hacerlo y aunque eso de una u otra forma

- Acciones que no generan costo alguno y repercuten en ganancias.
- Tener una política de uso racional de los recursos que evite el derroche, minimiza los problemas de basura e impacto ambiental.
- No genera costo crear una cultura del reciclaje, disminuye el impacto ambiental y retorna inversión por la venta de esos desechos para otro sistema productivo.
- Servir a las actividades educativas, policiales y diferentes grupos comunitarios en la medida que sea posible.

b) Acciones de costos mínimos y con retorno de utilidad.

- Lucir adecuadamente el establecimiento de forma que sea motivo de orgullo del sector o vecindario.
- Apoyar los sistemas de seguridad de la comunidad.
- Apoyar actividades de servicio comunitario del sector, ancianato, escuelas parques, deportes y otros, en la medida de sus capacidades.

c) Acciones de costos con retorno de utilidades.

- Patrocinar, promover e involucrarse directamente en compañías cívicas, sociales, ambientales, educativas y de beneficio a la comunidad.
- Invertir en investigaciones sociales, en la capacitación integral de nuestros empleados (entendiéndose integrar lo personal, lo social y lo profesional o laboral), empezando por los directivos a quienes le debemos fortalecer mucho en el tema de la responsabilidad social y los estilos de dirección y mando con ética y responsabilidad.

2.7 Programas de Responsabilidad Social

2.7.1 Definición de Programa

Según Koontz (1997, p.127), “Los programas son un conjunto de metas, políticas, procedimientos, reglas, asignaciones de tareas, pasos a seguir, recursos a emplear y otros elementos necesarios para llevar a cabo un determinado curso de acción”.

2.7.2 Tipos de Programas

Acosta, Lugo y Salcedo (2011:36-37) señalan que existen diferentes tipos de programas, de los cuales expresamos los siguientes:

Programa cultural y educativo: es aquel dirigido a la formación integral de los usuarios y usuarias en los más altos valores del humanismo, la diversidad cultural, así como, los principios de participación protagónica del ciudadano en la sociedad y el Estado, a los fines de hacer posible, entre otros aspectos:

- Su incorporación y participación en el desarrollo económico, social, político y cultural de la nación.
- La promoción, defensa y desarrollo progresivo de los derechos humanos, garantías y deberes, la salud pública, la ética, la paz y la tolerancia.
- La preservación, conservación, defensa, mejoramiento y mantenimiento del ambiente, para promover el desarrollo sustentable del hábitat, en su propio beneficio y el de las generaciones presentes y futuras.
- El desarrollo de las ciencias, las artes, los oficios, las profesiones, las tecnologías y demás manifestaciones del conocimiento humano, en cooperación del sistema educativo.

- El fortalecimiento de la identidad, soberanía y seguridad de la nación.
- La educación crítica para recibir, buscar, utilizar y seleccionar, apropiadamente, la información adecuada para el desarrollo humano, emitida por los servicios de radio y televisión.

Programa informativo: Cuando se difunde información sobre personas o acontecimientos locales, nacionales e internacionales, de manera imparcial, veraz y oportuna.

Programa de opinión: dirigido a dar a conocer pensamientos, ideas, opiniones, criterios o juicios de valor sobre personas, instituciones públicas o privadas, temas o acontecimientos locales, nacionales e internacionales.

Programa recreativo o deportivo: dirigido a la recreación, entretenimiento y el esparcimiento de los usuarios y usuarias, y que no clasifique como programa de tipo cultural y educativo, informativo o de opinión.

Programa mixto: el que combine cualquiera de los tipos de programas anteriores enumerados.

Programa de higiene y seguridad industrial: éste se establece con el fin de dar a conocer al trabajador los riesgos y condiciones seguras de trabajo, las cuales ayudan a minimizar los accidentes laborales.

Los programas, como la misma palabra lo indica consiste en programar, organizar las acciones que permitan cumplir un objetivo, el cual está conformado por metas, tareas, reglas; entre otros.

Por lo tanto, de todos los programas descritos el que se utiliza es el programa cultural educativo porque va dirigido a la formación integral de todos y cada uno de los afiliados de SUEPPLES.

CAPÍTULO III

GESTIÓN BASADA EN INDICADORES DE LA RESPONSABILIDAD EN SUEPPLES

3.1 Definición de Gestión

Ruiz Roa (2007:28) señala que gestión en su concepto más simplista, “es la acción y efecto de gestionar, o sea, acción y efecto de administrar; diligenciar lo conducente para lograr las metas planificadas”.

En la página <http://definicion.de/gestion/> (06/02/2012) encontramos que el vocablo gestión proviene del latín *gestio*, el concepto de gestión hace referencia a la acción y al efecto de gestionar o de administrar. Gestionar es realizar diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera. Administrar, por otra parte, consiste en gobernar, dirigir, ordenar, disponer u organizar.

En este sentido, en esta investigación se llevó a cabo una evaluación a la gestión realizada en SUEPPLES en el período señalado centrado en la Responsabilidad Social de sus políticas y accionar.

3.2 Indicadores de Gestión

Un indicador es una medida de la condición de un proceso o evento en un momento determinado, que en conjunto pueden proporcionar una visión del panorama a la situación de un proceso, negocio o de las ventas de una compañía.

Los indicadores le permiten a la empresa tener un conocimiento más preciso de la situación real y así tener una tendencia positiva o negativa observada de una manera global. Esto a su vez permite hacer las correcciones o ajustes necesarios para

tener un desarrollo fundamental en el mejoramiento de la calidad debido a que son medidas económicas y rápidas que ayudan en la identificación del problema.

Los indicadores son técnicas cualitativas y los índices son técnicas cuantitativas de análisis de gestión que permite la revisión y mejoramiento continuo de sus actividades que realice cualquier organización. Estas técnicas implementada en las organizaciones le da a conocer a sus directivos el estado o situación real en que se encuentra la misma y tomar los correctivos necesario, de acuerdo con sus metas u objetivos.

3.3 Tipos de Indicadores de Responsabilidad Social

De acuerdo con Gómez (2004,s/p), la Responsabilidad Social Empresarial está ligada a los siguientes principios:

- **Responsabilidad:** no todas las personas son responsables de los aspectos del bienestar humano, ya que las responsabilidades van ligadas a la capacidad, compromiso, circunstancias y roles específicos que se deben descubrir y poner al servicio de la sociedad, ésta da una responsabilidad prioritaria en nuestras vidas.
- **Justicia:** tener cierto cuidado no es destruir la identidad de los demás. Aunque no sea posible medir el alcance de los actos, de ninguna manera, se debe elegir, conscientemente, hacer el mal, hay que diferenciar entre elegir y hacer el mal.
- **Solidaridad:** se tiene la obligación moral de promover el bienestar de todos los seres humanos y, no sólo del nuestro. Hay que dejar ese egocentrismo que impulsa a sobresalir sin importar el prójimo.

- **Cooperación:** combina las habilidades que debe aportar la ética para el logro de los objetivos de la organización, en conjunto y en unión, todos trabajando y cooperando para el alcance de los mismos.
- **Retribución:** se asumen las conductas para evitar el castigo o promover la retribución. Por esta razón, el eje de las decisiones no se encuentra en la consciencia del sujeto, sino en la norma o el poder externo que sentencia o califica el valor de las acciones.
- **Aceptación:** es un principio que se debe cultivar en el diario vivir ya que todas las acciones no son aceptadas y, probablemente, éstas provocarán efectos colaterales perjudiciales.
- **Equidad:** la única diferencia entre un ser animal y un humano es la inteligencia, por ello, se debe forzar a actuar inteligente y consecuentemente.
- **Eficiencia:** hay que esforzarse por usar las herramientas correctas en cuanto a la conducta humana.

3.4 Aplicación de la Matriz FODA a los Distintos Indicadores de Responsabilidad Social

3.4.1 Definición de la Matriz FODA

La matriz DOFA es un instrumento metodológico que sirve para identificar acciones viables mediante el cruce de variables, en el supuesto de que las acciones estratégicas deben ser ante todo acciones posibles y que la factibilidad se debe encontrar en la realidad misma del sistema.

Es un instrumento de análisis que representa en forma matricial las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas con el propósito de facilitar la generación de

estrategias, asegurando que éstas sean concebidas en función de sus principales determinantes.

3.4.2 Funcionamiento

Su funcionamiento está representado por la combinación entre características particulares de una organización y su entorno. La cual es de múltiple aplicación que puede ser usada por todos los departamentos de la organización en sus diferentes niveles, para analizar diferentes aspectos, como: productos nuevos, líneas de productos, unidad estratégica de negocio, y división, etc.

El análisis DOFA debe hacer la comparación objetiva entre la empresa y su competencia para determinar fortalezas y debilidades, ha de realizarse un estudio profundo del entorno que identifique las amenazas y oportunidades que en él se presentan.

3.4.3 Debilidades

Son las diferentes insuficiencias de la organización que provocan una posición desfavorable en su entorno, donde se ven comprometidos sus planes estratégicos.

Según Robbins y Coulter (1996:263) las debilidades son: “actividades que la organización no realiza bien o recursos que necesitan pero que no posee”

En la evaluación de las debilidades de la organización se identifican las fallas que le impiden a la misma seleccionar e implementar estrategias que le permitan desarrollar y alcanzar su misión.

3.4.4 Oportunidades

Se define como aquellos factores que resultan positivos, favorables que se deben descubrir en el entorno, permitiendo obtener una adecuada mejoría en su posición de competitividad.

Según Mayora (1995:10) la define como: “Circunstancias o situaciones del entorno que son potencialmente favorables para la organización”

Después de analizar el entorno, la gerencia necesita evaluar qué ha aprendido en términos de oportunidades que la organización pueda explotar. Una estrategia de éxito será aquella que se ajuste bien al entorno.

3.4.5 Fortalezas

Se puede definir como: Posiciones favorables que se posee en relación con alguno de sus elementos (recursos, procesos, etc.) y que la colocan a responder eficazmente ante oportunidad o delante de una amenaza.

Robbins y Coulter (1996:263) lo definen como: “Actividad que la firma desarrolla bien o recursos que controlan”

Al llevar a cabo la evaluación de las fortalezas de la organización, debe señalar las capacidades para desempeñar actividades funcionales distintas como: (mercadotecnia, producción, operación, investigación y desarrollo, finanzas y contabilidad, sistema de información y recurso humano).

3.4.6 Amenazas

Son situaciones desfavorables, actuales o futuras, que deben ser enfrentadas con la idea de minimizar los daños potenciales, funcionamiento, y la sobrevivencia de la nación u organización.

Mayora (1997:10) la define como: “Desventajas que se le presenta a la empresa en su ámbito de negocio”

Hay que tener presente que el mismo entorno puede presentar en la misma industria oportunidades para una organización y representar amenazas para otra, debido a sus diferentes administraciones de recurso.

Dicho lo anterior es importante precisar tanto las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que presenta SUEPPLES como sindicato del Ejecutivo Regional.

Fortalezas.

- Tiene el compromiso de velar por el bienestar de sus afiliados.
- Es justo con sus afiliados porque no busca la destrucción de su identidad.
- Es solidario con sus afiliados porque busca el goce y disfrute de sus beneficios tanto para ellos como sus familiares.
- Cooperan cada uno de los integrantes de la Directiva para el logro de sus objetivos.
- Buscan que las decisiones tomadas sean aceptadas por el Ejecutivo Regional.

Debilidades.

- No asumen las conductas adecuadas ante cualquier decisión tomada.
- No actúan inteligente y consecuentemente al momento de lograr los objetivos.
- No son eficientes en lograr cualquier acuerdo con el Ejecutivo Regional,

Amenazas.

- Falta de buena reputación.
- Inconformidad de sus afiliados.
- Protestas públicas por falta de equidad, retribución y eficiencia.

Oportunidades.

- Debido a la cantidad de deficiencias y amenazas según el análisis realizado se deduce que SUEPPLES carece de oportunidades, de continuar los miembros de la Directiva en la misma posición de intolerancia y de seguir los afiliados en pedir beneficios irreales y al mismo tiempo no colaborar en conseguir el bien común.

CAPÍTULO IV

ASPECTOS GENERALES DEL SINDICATO ÚNICO DE EMPLEADOS PÚBLICOS DE LOS PODERES LEGISLATIVO Y EJECUTIVO DEL ESTADO SUCRE (SUEPPLES)

4.1 Reseña Histórica.

El 18 de septiembre de 1979 previa convocatoria hecha por la Comisión Promotora, se convino en constituir un sindicato que llevara por nombre: **SINDICATO ÚNICO DE EMPLEADOS PÚBLICOS DE LOS PODERES LEGISLATIVO Y EJECUTIVO DEL ESTADO SUCRE (SUEPPLES)**, es una organización sindical que agrupa en su seno a los empleados públicos al servicio de la Administración Pública Estatal centralizada o descentralizada, Municipal centralizada o descentralizada. SUEPPLES está debidamente legalizado ante los Registros Civil y Sindical del Municipio Sucre.

El domicilio del Sindicato es la ciudad de Cumaná y tiene jurisdicción en todo el territorio del estado Sucre.

4.2 Misión.

El estudio, defensa protección y desarrollo de los derechos que la Ley de Carrera Administrativa Estatal y sus Reglamentos confieren a sus afiliados, así como el mejoramiento social, moral y profesional de los mismos.

4.3 Objetivos.

- La acción unificada de los empleados públicos para el mejoramiento integral de sus condiciones laborales, económicas y sociales, mediante una mejor retribución de sus funciones, el resguardo de sus derechos, el efectivo disfrute y remuneración oportuna de las vacaciones anuales, los planes adecuados para la adquisición de viviendas, la implantación de eficientes servicios médicos-asistenciales, seguro de vida colectivos y sistema uniforme de jubilación.
- La sindicalización de los empleados públicos del servicio de los poderes Legislativo, Ejecutivo, Municipal y de otros organismos del estado Sucre; el fortalecimiento del movimiento sindical a escala regional y nacional y la solidaridad con todas las organizaciones sindicales para el logro de los fines económicos y sociales que ellas persiguen en beneficio de sus afiliados.
- La superación técnica, profesional y desarrollo de habilidades sociales de los empleados públicos, mediante la realización de cursos generales y especiales en las áreas de Administración Pública que así lo requieran acorde con la reforma administrativa para una mejor eficiencia de los servicios públicos.
- La formación y desarrollo integral de los dirigentes sindicales a través de programas educativos de naturaleza cultural, social y sindical.
- La defensa y el sostenimiento de la constitucionalidad.
- La constante lucha contra el alza del costo de la vida, la creación de cooperativas de consumo, de ahorros y de créditos, centro de recreación y de cultura, bibliotecas, órganos de divulgación y de cualquier otra índole para el desarrollo y esparcimiento de todos sus afiliados.

- Proponer la implementación de una verdadera reforma administrativa, que tienda a la mejor utilización de los recursos humanos que agilicen los servicios de acuerdo al interés estatal.
- Velar por el mejoramiento y cumplimiento del sistema de carrera administrativa, con la finalidad de defender la estabilidad laboral y de todos los derechos consagrados por este sistema.
- Velar por el efectivo funcionamiento de los órganos e instituciones para el beneficio y resguardo de los derechos de los empleados públicos y prestarle el debido y adecuado asesoramiento cuando sea solicitado.

4.4 Estructura Organizativa.

SUEPPLES está estructurada en Órganos y Junta Directiva.

Los órganos del sindicato son:

Asamblea General de Miembros.

Es la suprema autoridad del sindicato que con carácter ordinario se reunirá bimestralmente y con carácter extraordinario cuantas veces interese al sindicato o cuando lo exija el veinte por ciento (20%), por lo menos de sus miembros.

Consejo Central.

Estará integrado por la Junta Directiva, el Tribunal Disciplinario y los Delegados de Centro. Se reunirá ordinariamente por lo menos dos veces al año y extraordinariamente cuando sea convocado por la Junta Directiva.

Tribunal Disciplinario.

Está integrado por tres (3) miembros principales con sus respectivos suplentes quienes duraran dos (2) años en sus funciones y seguirán en sus cargos hasta tanto sean sustituidos en la forma prevista en estos estatutos. Tomará posesión de su cargo en la misma fecha en que lo haga la Junta Directiva.

Junta Directiva.

La Junta Directiva está integrada por 7 miembros más 3 vocales de acuerdo a sus funciones:

Un (1) Secretario General.

Un (1) Secretario de Organización.

Un (1) Secretario de Reclamos.

Un (1) Secretario de Finanzas.

Un (1) Secretario de Actas y Correspondencias.

Un (1) Secretario de Previsión Social y Relaciones.

Un (1) Secretario de Cultura, Deportes y Propagandas.

Tres (3) Vocales.

A) Secretario General.

Tendrá las siguientes atribuciones.

- Representar a la organización en todos sus actos de conformidad con los presentes estatutos.
- Presidir la Asamblea General de miembros, las reuniones del Consejo General Seccional, Consejo Zonal y Comité Ejecutivo, conforme a los presentes estatutos.

- Coordinar con los miembros del Comité Ejecutivo, todas las actividades de la organización y velar por el cumplimiento de las atribuciones específicas de todos sus miembros previstas en estos estatutos.
- Firmar conjuntamente con el Secretario Ejecutivo que tenga a su cargo el departamento al que corresponda la materia a tratar, todos los acuerdos y decisiones emanadas de la Asamblea General de Miembros, del Consejo General Seccional y del Consejo Zonal y velar por su estricto cumplimiento.
- Firmar conjuntamente con el Secretario Tesorero y el Secretario de Organización todos los efectos relativos a la movilización de los fondos de la organización, relacionada con su correcta y sana administración.

B) Secretario de Organización.

Tendrá las siguientes atribuciones:

- Firmar conjuntamente con el Secretario General y el Secretario Tesorero, todos los efectos relativos a la movilización de los fondos de la organización tales como cheques, pagares, letras de cambio, órdenes de pago y otros efectos cambiarios y velar por la correcta y sana administración de tales fondos.
- Coordinar conforme a las instrucciones del Secretario General el trabajo de organización con todos los demás miembros.
- Velar por el cumplimiento de los acuerdos y decisiones de los órganos del sindicato.
- Elaborar el programa anual de la secretaría a su cargo y someterlo a la consideración y aprobación del Comité Ejecutivo.
- Organizar y mantener vigente el registro y control de los afiliados.

C) Secretario de Reclamos.

Tendrá las siguientes atribuciones:

- Atender las consultas que le sean formuladas por los miembros, relacionados con los problemas laborales.
- Asistir y representar a sus miembros en todas las reclamaciones que surjan en relación con el cumplimiento de la Ley de carrera Administrativa y sus reglamentos.
- Colaborar con los delegados en la solución de sus problemas internos, así como en todas las cuestiones inherentes a las funciones a su cargo.
- Firmar conjuntamente con el Secretario General y el Secretario de Organización los contratos y convenios que obligan al sindicato.
- Los demás que señalen los presentes.

D) Secretario de Finanzas.

Tendrá las siguientes atribuciones:

- Recaudar las cotas ordinarias y extraordinarias del sindicato.
- Preparar semestralmente el proyecto de presupuesto de ingresos y gastos de la organización, el cual será sometido a consideración de la Junta Directiva.
- Preparar mensualmente un informe de los ingresos y egresos a la Junta Directiva.
- Disponer los pagos autorizados por el Secretario General y el Secretario de Organización.
- Planificar y ejecutar actividades conjuntamente con el Secretario de Cultura, Deporte y Propaganda para incrementar las finanzas del sindicato.

E) Secretario de Actas y Correspondencia.

Tendrá las siguientes atribuciones:

- Llevar un registro de la correspondencia recibida y despachada con el Secretario de Organización.
- Tomar y asentar en el libro respectivo con la mayor fidelidad la minuta de actas de la Junta Directiva, el Consejo de Delegados y la Asambleas Generales.
- Contestar la correspondencia recibida, que acuerde la Junta Directiva.
- Enviar las comunicaciones de la Junta Directiva.
- Firmar conjuntamente con los secretarios respectivos, las actas y documentos del sindicato que requieran su firma.

F) Secretario de Previsión Social y Relaciones.

Tendrá las siguientes atribuciones:

- Elaborar y poner en práctica, previa aprobación de la Junta Directiva, los programas para desarrollar los fondos de socorro y planes de asistencia médica para los miembros del sindicato.
- Solicitar la creación y funcionamiento de guarderías infantiles.
- Promover el funcionamiento de cooperativas de consumo, ahorro y crédito y otras de carácter social y cultural destinadas al servicio de los miembros del sindicato.
- Promover planes para la construcción y consecución de viviendas cómodas y baratas.
- Impulsar las relaciones con las otras Organizaciones Sindicales.

G) Secretaria de Cultura, Deporte y Propaganda.

Tendrá las siguientes atribuciones:

- Programar y realizar los proyectos tendientes al mejoramiento profesional, cultural y técnico de los miembros del sindicato.
- Promover ciclos de charlas y conferencias en colaboración con el Secretario de Previsión Social y relaciones.
- Promover el régimen de administración de personal en el servicio público, costos, niveles de vida, educación, cultura y desarrollo integral de los empleados.
- Promover la edición de boletines, folletos, libros y órganos de divulgación del sindicato, de acuerdo con la orientación de la Junta Directiva.
- Organizar la biblioteca del sindicato.

CAPÍTULO V

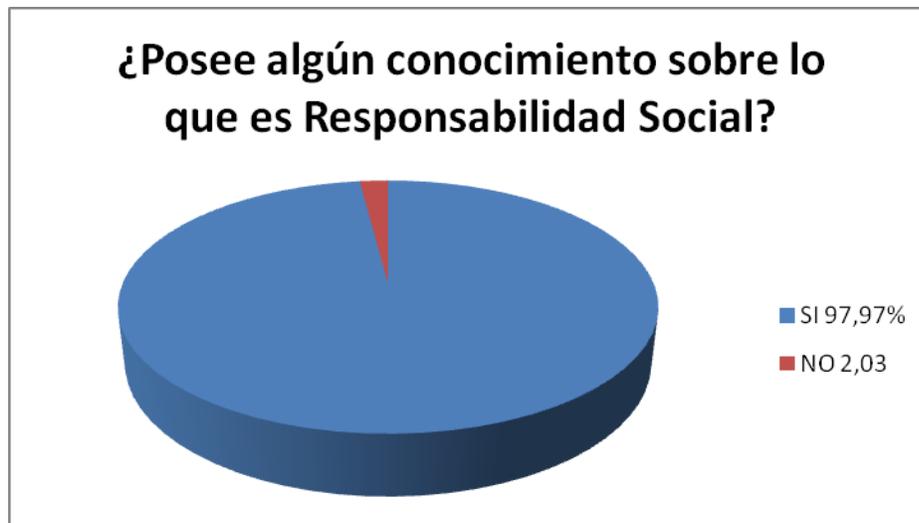
PRESENTACIÓN, EJECUCIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA EN EL DESARROLLO DE LOS OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

La experiencia obtenida en el Sindicato Único de los Empleados públicos de los Poderes Legislativo y Ejecutivo del estado Sucre (SUEPPLES) fue realmente importante y esclarecedora para las investigadoras, por cuanto se pudo realizar un análisis de la gestión administrativa que lleva cabo SUEPPLES fundamentado la responsabilidad social. A través del método de análisis se inicio en la evaluación de la situación presente en el nombrado Sindicato y fue muy significativa y productiva para nuestro desempeño como futuras profesionales de la administración. Para abordar el análisis de gestión de Responsabilidad Social de SUEPPLES fue necesario aplicar una encuesta; constituida por 23 preguntas relacionadas al funcionamiento, desempeño, fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la organización, con el propósito de evaluar la realidad del desempeño y Responsabilidad Social que tiene SUEPPLES con sus afiliados.

Para el análisis de la información se conversó con el presidente de SUEPPLES, Sr Gregorio Lunar; quien manifestó que el sindicato si cumple con el estudio, defensa, protección y desarrollo de los derechos que la Ley de Carrera Administrativa Estadal y sus Reglamentos confieren a sus afiliados; del mismo modo asegura que se promueven el mejoramiento social, mental y profesional de los mismos. También manifestó que trabajan en función de mejorar la retribución de los derechos, disfrutes y remuneraciones de sus afiliados con el propósito de cumplir con ellos a un grado mayor de eficiencia. Según la opinión del Presidente; SUEPPLES mantiene un grado de Responsabilidad social aceptable ante sus afiliados.

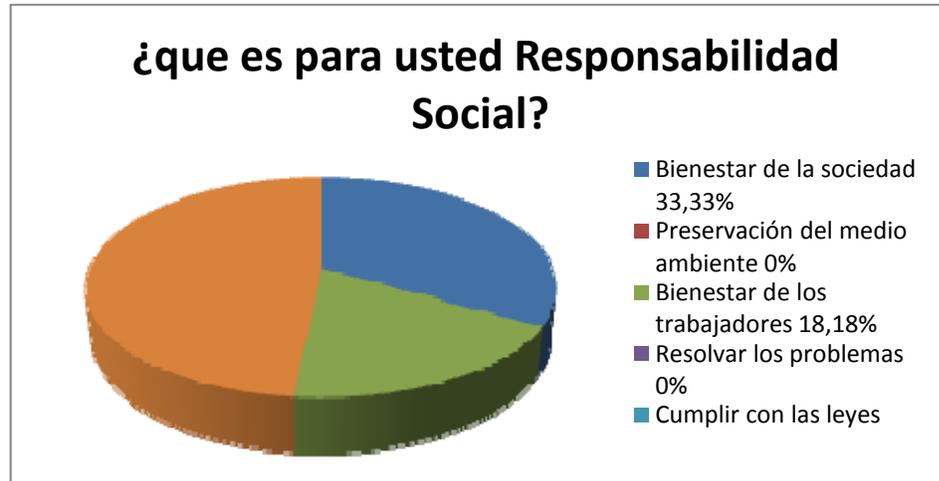
Así mismo, los afiliados y personal que labora en SUEPPLES manifestaron sus opiniones e inconformidades en relación al desempeño del mismo en el cuestionario que se aplicó el cual arrojó los siguientes resultados:

Gráfico Nro. 1



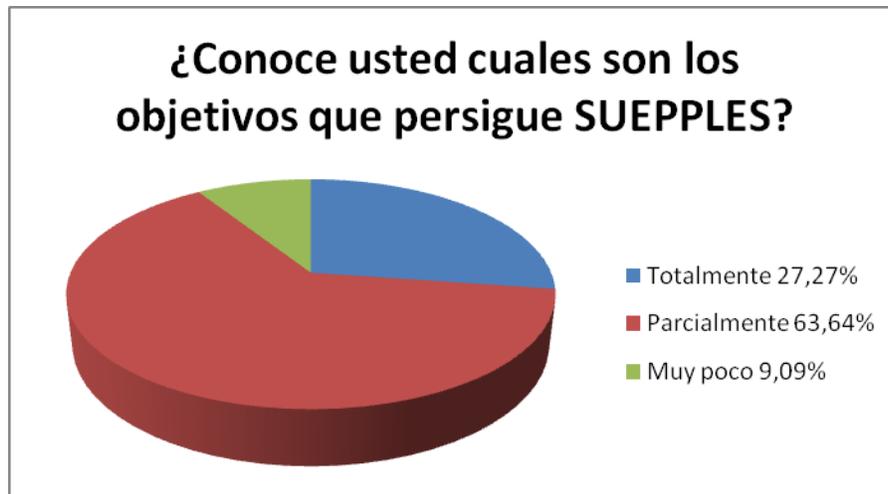
Se puede observar que 2,03% respondieron que no sabían lo que era Responsabilidad Social seguramente porque no tienen conocimiento del término y 97,97% respondieron que sí, según el resultado obtenido la mayoría de los encuestados asumía como positivo el hecho de manejar el término Responsabilidad Social.

Gráfico Nro. 2



Cuando se le pregunto que era para ellos Responsabilidad Social no todos eligieron la correcta, el 33,33% marcaron la alternativa correcta “bienestar de la sociedad”; 18,18% de los encuestados marcaron la alternativa “bienestar de los trabajadores” y 48,49% dieron otras opiniones; se pudo detectar que las respuestas en esta interrogante respecto a la anterior no coinciden; desde este punto se deduce que los afiliados no tienen bien en claro que es la Responsabilidad Social; la cual, no es más que, un compromiso u obligación que los miembros de una sociedad; ya sea como individuos o como miembros de subgrupos, tienen con la sociedad en su conjunto; compromiso que implica la consideración del impacto, positivo o negativo, de una decisión.

Gráfico Nro. 3



Con respecto a si los afiliados conocen los objetivos de SUEPPLES solo el 27,27% encuestados contestaron que totalmente, 63,64% asumieron conocer parcialmente los objetivos; esto se debe a que en su mayoría no reciben información adecuada, por otra parte estos afiliados no se motivan en conocer cuáles son sus beneficios como trabajadores del Ejecutivo Regional y 9,09% respondieron que muy poco; ya que cuando se les realizó la pregunta ni siquiera sabían que responder optaron por decir cualquier cosa como para salir del compromiso en el que se encontraban. Aquí se aprecia que una de las causas es la falta de conocimiento e información que manejan los afiliados de SUEPPLES bien sea por desconocimiento o porque nunca han tenido la oportunidad de utilizarlo.

Se generó una serie de preguntas relacionadas a las funciones y responsabilidad de SUEPPLES con sus afiliados; de estas se adquirió la siguiente información:

Gráfico Nro. 4



Al preguntarle si SUEPPLES era responsable con sus afiliados el 69,70% favorecieron al sindicato en relación a la responsabilidad y el 30,30% respondieron que SUEPPLES no era responsable con sus afiliados porque sienten que dicho sindicato no está cumpliendo con lo establecido en la contratación colectiva.

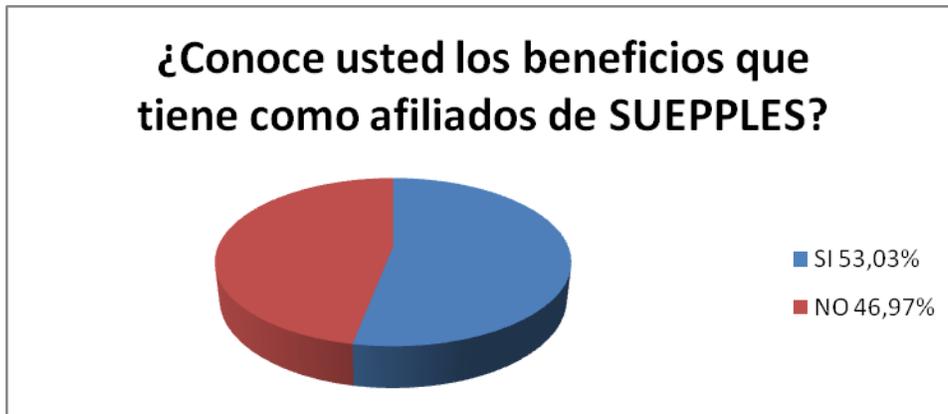
Gráfico Nro. 5



Aquí se observa que SUEPPLES si está cumpliendo con los estatutos establecidos en la contratación colectiva, ya que el 65,15% de los encuestados

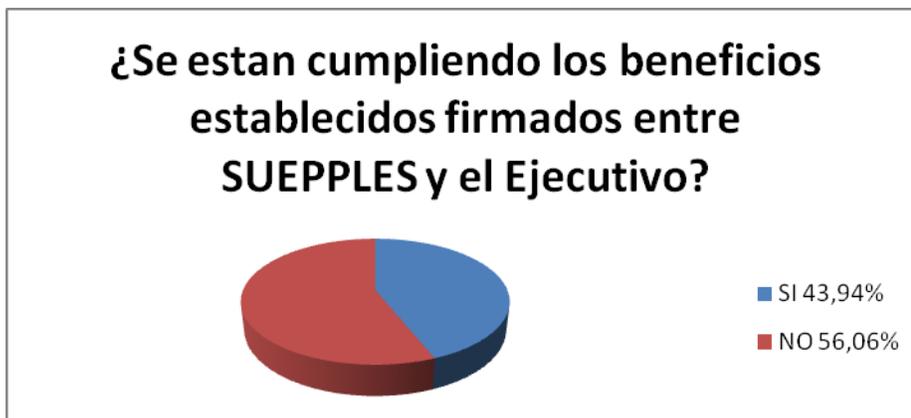
afirmaron que sí los está cumpliendo y el 34,85% que respondieron que no seguro son los afiliados que desconocen del sindicato y lo que el persigue para con ellos.

Gráfico Nro. 6



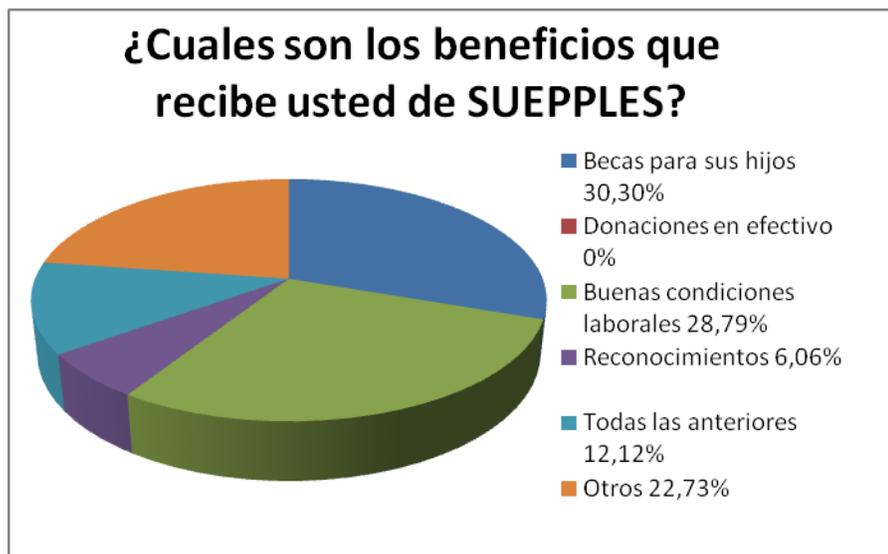
En esta pregunta se observa que la mayoría de los encuestados conoce cuales son los beneficios que tiene como afiliado del sindicato, al contestar el 53,03% que si los conocen y 46.97% respondieron que no porque nos encontramos con personal del ejecutivo que ni siquiera saben que tienen un sindicato que vela por su bienestar como trabajadores del ejecutivo y lo más seguro es que sean estos que hayan respondido negativamente.

Gráfico Nro. 7



Los beneficios que ha establecido SUEPPLES con el Ejecutivo no se están cumpliendo, se puede notar porque el 56,06% de los encuestados respondieron que no; esto es debido a que el Ejecutivo en su gran mayoría no cumple con lo que le promete a SUEPPLES y el 43,94% de los que respondieron que sí es porque lo más seguro es que pertenecen a la junta directiva o porque si de verdad han podido notar que el sindicato está cumpliendo con los beneficios establecidos en la contratación colectiva.

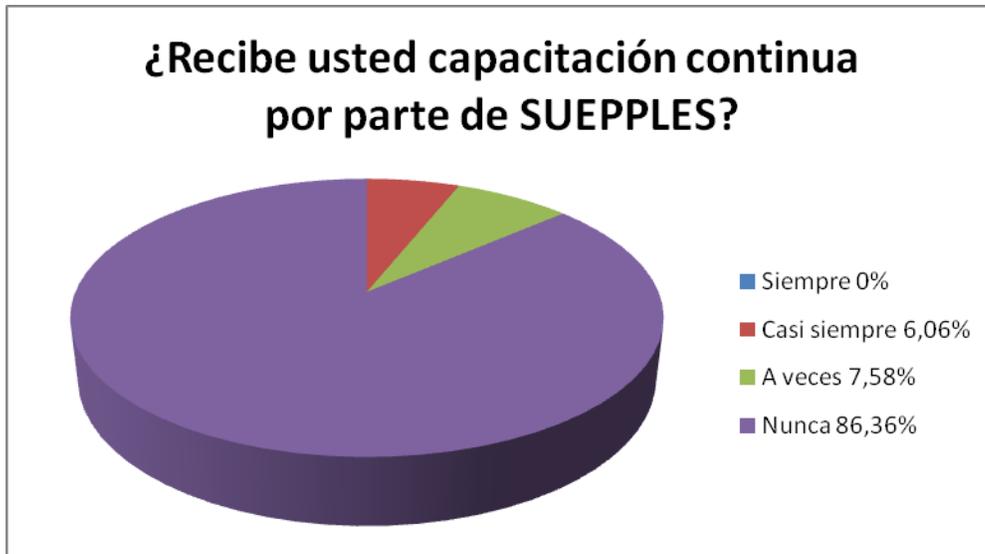
Gráfico Nro. 8



En este ítem se conoció que los beneficios que reciben de SUPPLES son becas para sus hijos (30,30%), buenas condiciones laborales (28,79%), reconocimientos (6,06%); los demás contestaron que todas las anteriores (12,12%) y otros (22,73%). Si nos detenemos en estos resultados se puede precisar que el promedio mayor de entrevistados se benefician de una forma u otra de su sindicato; esta respuesta evidencia que SUEPPLES cumple con su Responsabilidad Social y por las respuestas obtenidas los afiliados se sienten satisfechos. Se puede notar que hay contradicción con respecto a lo que respondieron en la gráfica N°5 porque nos encontramos con muchos empleados que desconocen el sindicato y no se preocupan por saber de él y

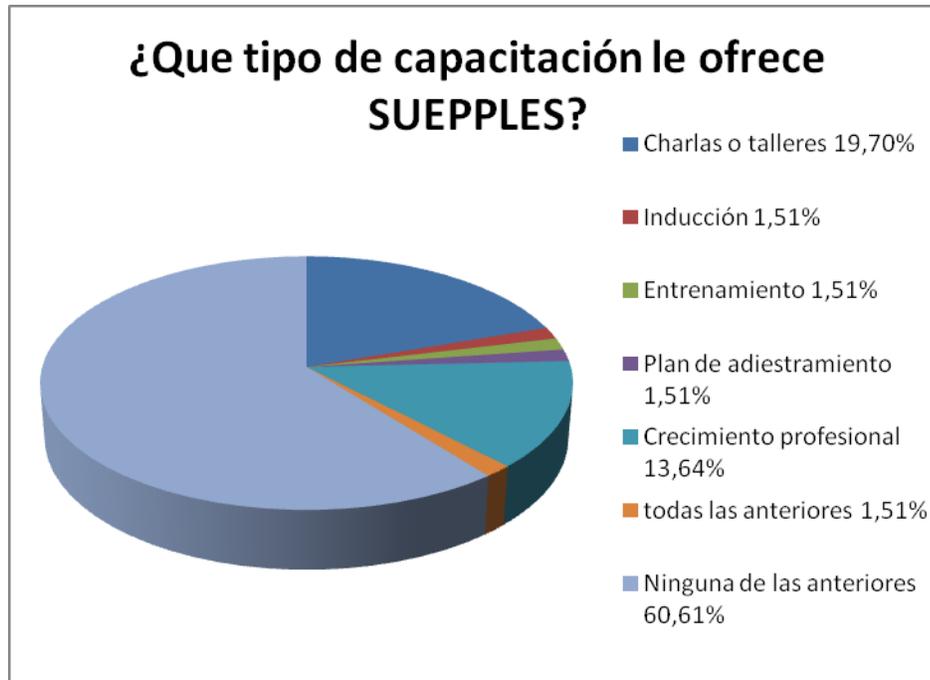
en gran parte también del sindicato que no buscan las maneras de tener informados a los empleados del ejecutivo que existe un sindicato que vela por sus intereses y por esto dicha contradicción.

Grafico Nro. 9



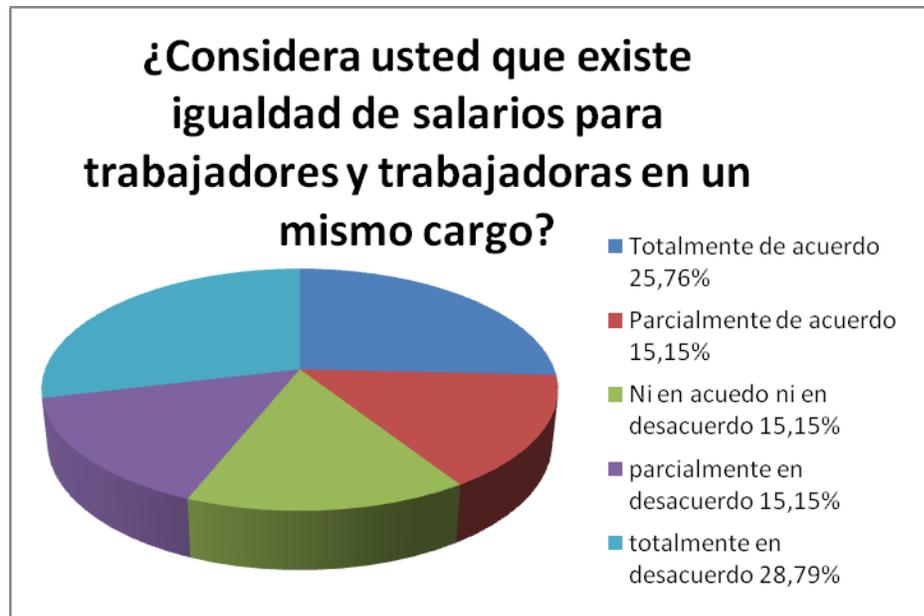
Al preguntarles si reciben capacitación continua por parte de SUEPPLES se nota la inconformidad en relación a cursos de capacitación ya que el 86,36% de los entrevistados respondieron que nunca recibían ningún beneficio en cuanto a cursos y talleres, es de notar que el sindicato no informa de los eventos que realiza sino que es el afiliado quien debe de estar permanentemente en contacto con el sindicato para informarse de los acontecimientos actuales.

Grafico Nro. 10.



En esta pregunta se puede reforzar lo anterior debido a que 60,61% de los entrevistados respondieron que no habían recibido ninguno de los cursos de capacitación nombrados en la encuesta (charlas o talleres), inducción, entrenamiento, plan de adiestramiento, crecimiento profesional. En relación a esta situación se deben tomar algunas alternativas de información para que realmente los afiliados conozcan los beneficios y oportunidades que les ofrece SUEPPLES como trabajadores del Ejecutivo Regional.

Grafico Nro. 11.



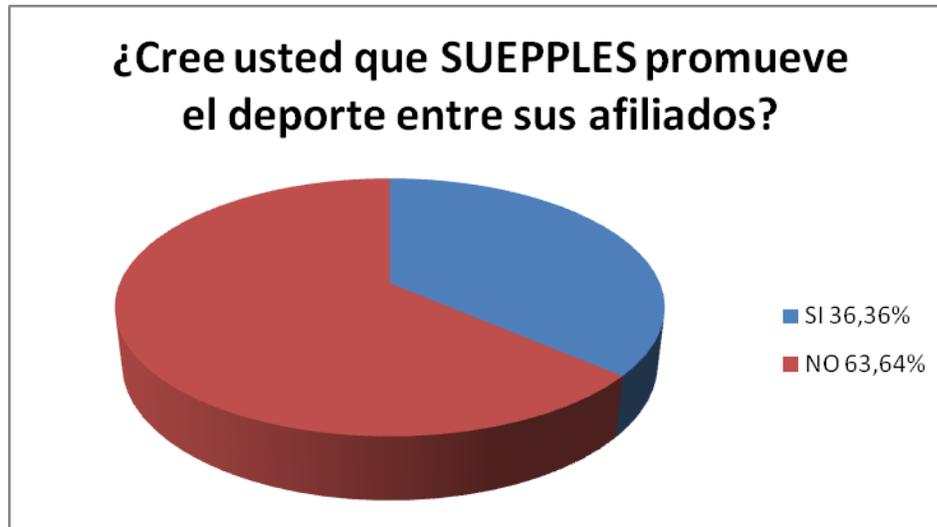
En esta pregunta los encuestados están totalmente en desacuerdo (28,79%) de que hay igualdad de salarios entre trabajadores y trabajadoras en un mismo cargo, 25,76% están totalmente de acuerdo de la igualdad de salarios y los demás encuestados no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (15,15%), parcialmente en acuerdo (15,15%) y parcialmente en desacuerdo (15,15%) esto se puede deber a que sienten que en un mismo cargo hay trabajadores hombres que ganan más que otros.

Grafico Nro. 12.



En relación a los eventos sociales que promueve SUEPPLES el día del trabajador es el menos celebrado con un 16,67%, irónica esta situación; ya que debería ser lo contrario, sin embargo se esmeran en celebrar el aniversario del sindicato (83,33%), claro los intereses personales primero, la popularidad sobre todo. Es válido destacar que entre las actividades que promueve SUEPPLES es su aniversario, no toma en cuenta eventos del día de la madre, del trabajador para motivar a sus afiliados.

Grafico Nro. 13.



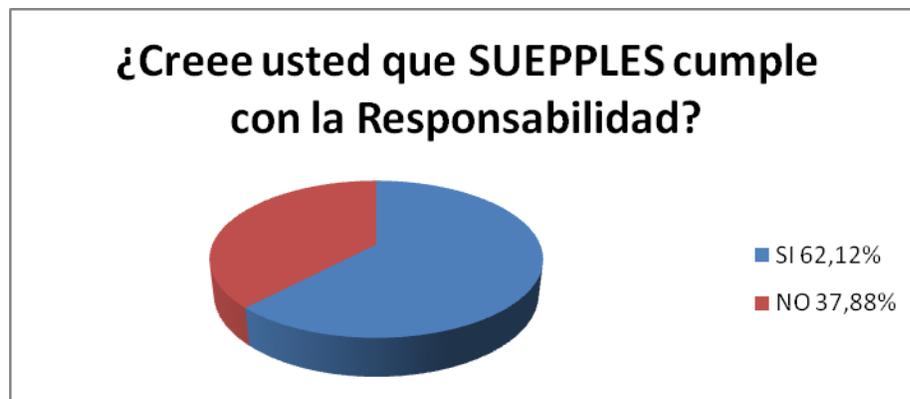
SUEPPLES no promueve el deporte entre sus afiliados porque al preguntarle a los entrevistados, 63,64% respondieron que el sindicato no realiza eventos deportivos y solo el 36,36% respondieron que si realiza eventos deportivos porque lo más probable que estos afiliados son de los que pertenecen a la junta directiva.

Grafico Nro. 14.



En esta grafica se observa que los entrevistados optaron por juegos de softbol (25,76%), juegos de bolas criollas (9,09%) y los demás entrevistados simplemente dijeron que SUEPPLES no promueve ninguno de los ya nombrados porque desconocen sí el sindicato promueve cualquier tipo de evento.

Grafico Nro. 15.



Se puede notar que SUEPPLES es responsable en sus compromisos porque el 62,12% respondieron que si y solo 37,88% respondieron que no, puede ser a la falta de conocimiento al ser afiliado del sindicato o porque se han dado cuenta que el

sindicato no les está cumpliendo a cabalidad con lo ya establecido en la contratación colectiva.

Grafico Nro. 16.



El grado de Responsabilidad de SUEPPLES con sus afiliados según las personas entrevistadas es medianamente responsable ya que el 36,36% respondieron que era regular, 25,76% de los entrevistados respondieron que era buena, mala (27,27%), muy buena (7,58%) y muy mala (3,03%); aquí se debe tomar en cuenta que las opiniones de los afiliados están basadas en lo poco que conocen, tal vez por comentarios de otros afiliados. En estas circunstancias, es difícil definir qué tan responsable o no es SUEPPLES en sus funciones, las respuestas a las preguntas realizadas se dicen y se contradicen a la vez; los afiliados parecieran no tener un posición concreta ante el desempeño de SUEPPLES. Si tomamos en cuenta las respuestas que hemos analizado se puede deducir que el sindicato de trabajadores regionales cumple medianamente con su responsabilidad.

Finalmente se establecieron preguntas para conocer si SUEPPLES cumple con los indicadores de Responsabilidad Social y poder aplicar la matriz FODA a los indicadores seleccionados se obtuvieron los siguientes resultados:

Grafico Nro. 17.



Con esta grafica se ve que SUEPPLES cumple con el Principio de Justicia, se puede notar con el 66,67% de los entrevistados que respondieron que si cumple con dicho principio lo que representa una fortaleza para el sindicato y el 33,33% respondieron que no porque desconocen dicho principio.

Grafico Nro. 18.



En esta pregunta podemos observar que SUEPPLES cumple con el Principio de Solidaridad al obtener 72,73% de los entrevistados que respondieron que sí y solo 27,27% respondieron que no porque no saben que significa solidaridad representando otra fortaleza para el sindicato.

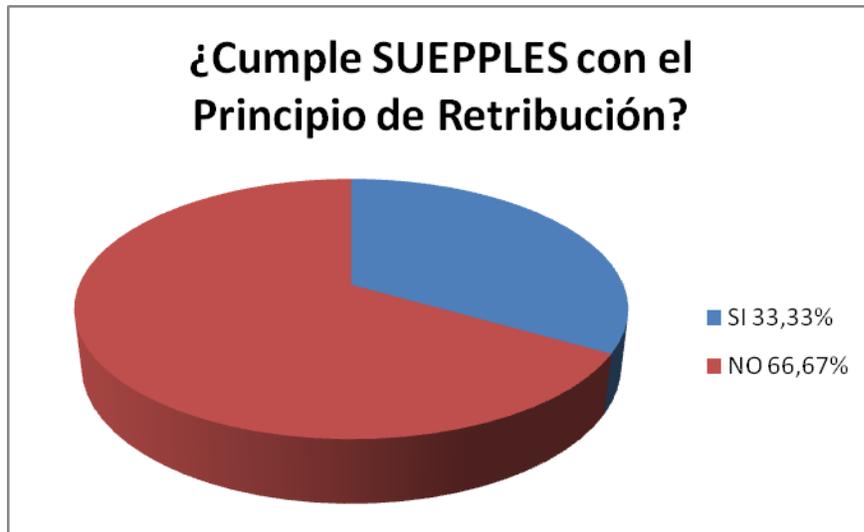
Grafico Nro. 19.



En esta grafica, al preguntarle por el principio de Cooperación 68,18% de los encuestados respondieron que si cumple con dicho principio representando otra fortaleza para SUEPPLES y el 31,82% de los que respondieron que no asumimos que

es porque no saben el significado del Principio de Cooperación por lo que optaron en responder que no cumple con ese principio.

Grafico Nro. 20.



Los entrevistados respondieron a esta pregunta que SUEPPLES no cumple con este principio con 66,67% de los entrevistados que dijeron que no y solo 33,33% dijo que si representando una debilidad para el sindicato.

Grafico Nro. 21.



SUEPPLES cumple con el Principio de Aceptación al responder 68,18% que sí y solo 31,82% respondieron que no cumple con dicho principio se puede deber a que los encuestados no entendieron a qué se refiere el mismo representando una fortaleza para el sindicato.

Grafico Nro. 22.



Aquí en esta grafica se ve que SUEPPLES no cumple con el Principio de Equidad porque 62,12% de los afiliados dijeron que no y solo 33,88% dijeron que si en este ítem los encuestados aseguran que no se está cumpliendo ese principio se puede deber a que no tienen igualdad entre los afiliados porque la mayoría de ellos asegura que los mejores beneficios es para la junta directiva representando una debilidad para el sindicato.

Grafico Nro. 23



SUEPPLES no cumple con el Principio de Eficiencia al responder 69,70% de los encuestados que no y solo 30,30% que si esto se debe al descontento que tienen los afiliados al ver al sindicato no trata de buscar los medios que el Ejecutivo cumpla con lo establecido en la contratación colectiva representando una debilidad para el sindicato.

MATRIZ FODA.
SUEPPLES

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tiene el compromiso de velar por sus empleados. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Debido a la cantidad de deficiencias y amenazas según el análisis realizado se deduce que SUEPPLES carece de oportunidades, de continuar los miembros de la Directiva en la misma posición de intolerancia y de seguir los afiliados en pedir beneficios irreales y al mismo tiempo no colaborar en conseguir el bien común
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cooperan cada uno de los integrantes de la Directiva para el logro de sus objetivos. 	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Busca que las decisiones tomadas sean aceptadas por el ejecutivo regional 	
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Los miembros de la Junta Directiva no asumen las conductas adecuadas al momento de tomar cualquier decisión. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Falta de buena reputación.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ No actúan inteligente y consecuentemente al momento de lograr los objetivos. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Inconformidad de sus afiliados.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ No son eficientes en lograr cualquier acuerdo con el Ejecutivo Regional 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Protestas públicas por falta de equidad, retribución y eficiencia.

Con la matriz FODA se puede observar en el sindicato las fortalezas, debilidades, oportunidades y las amenazas que presenta y que pueden ayudarlos a lograr un mejor desempeño en sus funciones y poder lograr los objetivos planteados como sindicato del Ejecutivo Regional.

Análisis de las Fortalezas.

Al hacer el análisis de la matriz se pudo notar que SUEPPLES tiene un grado de compromiso en velar por sus afiliados, cada uno de los que integran el directorio cooperan en conjunto para el logro de los objetivos y sobre todo busca que las decisiones tomadas sean aceptadas por el Ejecutivo regional, es por esto que dicho sindicato no ha logrado consolidarse en ser un buen Sindicato y que pueda ser reconocido por sus logros y así sus afiliados sentirse complacidos con un sindicato que cumple con lo que les promete.

Análisis de las Oportunidades.

Este análisis arrojó que SUEPPLES cuenta con pocas oportunidades por la cantidad de deficiencias que presenta debido a un Ejecutivo Regional que no responde con los logros que el Sindicato consigue definidos en la contratación colectiva.

Análisis de la Debilidades.

Al realizar el análisis pudimos notar que el sindicato tiene muchas deficiencias. Por lo que nos pudieron responder los encuestados la directiva de SUEPPLES no busca las maneras de trabajar inteligentemente y consecuentemente para que el Ejecutivo Regional cumpla con las mejoras alcanzadas por SUEPPLES, no trabajan eficientemente y por ello el incumplimiento por parte del ente regional.

Análisis de las Amenazas.

En dicho análisis observamos que las fortalezas y debilidades que presenta SUEPPLES, traen como consecuencia ciertas amenazas que hacen que dicho sindicato no trabaje eficientemente y afecte a futuro los logros que puedan alcanzar;

entre ellos tenemos: que afecte la reputación de SUEPPLES, que los afiliados no se sientan contentos porque sienten que no logran las mejoras que ellos merecen y hasta que los afiliados protesten porque no ven mejoras salariales que garanticen su bienestar como trabajadores del Ejecutivo Regional.

CONCLUSIONES

- SUEPPLES es el sindicato del Ejecutivo Regional que proporciona ciertos beneficios a sus afiliados.
- Existe una contradicción en la posición de los afiliados en relación a si SUEPPLES cumple o no con su Responsabilidad Social por cuanto un porcentaje significativo opina que no.
- SUEPPLES no tiene ningún medio de información que permita mantener al día de lo que acontece a sus afiliados.
- Los afiliados de SUEPPLES no están conformes con el desempeño de las funciones del sindicato.
- La mayoría de los afiliados desconocen los beneficios que tienen por ser personal del Ejecutivo Regional.
- El Ejecutivo Regional es el primer responsable garante de la eficiencia que SUEPPLES pueda tener en el cumplimiento de los logros adquiridos para con sus empleados en las contrataciones colectivas.
- SUEPPLES no les da ningún tipo de capacitación a sus afiliados como lo establece en sus estatutos.
- No promueve el deporte como parte del programa de Responsabilidad Social para con sus afiliados.
- SUEPPLES no está cumpliendo a cabalidad la Responsabilidad Social con todos y cada uno de sus afiliados.
- SUEPPLES no está cumpliendo con todos los principios de Responsabilidad Social para poder llegar a ser una organización socialmente responsable.

- Que SUEPPLES no cumple con lo establecido en la contratación colectiva enfatiza el hecho que no pueda ser reconocido como éticamente responsable.

RECOMENDACIONES

- Tener mayor Responsabilidad Social para con sus afiliados.
- Es recomendable que los afiliados busquen información veraz y oportuna en el sindicato.
- SUEPPLES tiene que buscar un mecanismo para hacerle llegar la información de todo lo que acontece en dicho sindicato a todos sus grupos de interés.
- El sindicato debe ser más cuidadoso al aplicar los principios de Retribución, Equidad y Eficiencia para un mejor desempeño en sus funciones.
- Se le debe dar a los afiliados un manual donde se le indique cuáles son sus beneficios como trabajadores del Ejecutivo Regional.
- El Ejecutivo Regional debe ser eficiente con sus compromisos de retribución en el contrato colectivo.
- Fomentar cursos y talleres para la buena formación profesional de sus afiliados y así tener un buen desempeño en sus funciones.
- Promover el deporte como parte de momentos de esparcimiento de sus afiliados y así ellos se sientan contentos con dicho sindicato.
- Buscar las herramientas necesarias para que se cumplan con todos los beneficios que ellos persiguen para sus afiliados.
- Tratar en lo posible de solventar las fallas que tienen en el buen cumplimiento de los principios de Responsabilidad Social y así llegar a hacer una organización socialmente responsable.
- Fomentar la Responsabilidad Social.

- Que SUEPPLES active los programas, acciones o toma de decisiones que fomenten entre sus afiliados la Responsabilidad Social sirviendo a su vez de modelo a seguir con sus acciones y disposiciones para que pueda ser reconocido como éticamente responsable.

BIBLIOGRAFIA

TEXTOS.

Brooking, A (1996). El Capital Intelectual. (1ed) Editorial Paidos Barcelona España.

Méndez, Carlos (1998). Metodología. Colombia, Editorial McGraw-Hill.

Hernández y Otros (2000). El Proceso de Investigación. Global Ediciones S.A. Buenos Aires.

Tamayo y Tamayo (1996). El Proceso de la Investigación Científica. Limusa. México.

Chiavenato, I (2002). Administración de los Nuevos Tiempos. Mc-Graw-Hill. Bogotá.

Cabello, C (2006). Material Didáctico.

Robbins, S (1994). Administración Teoría y Práctica. (4ta edición). México. Editorial Prentice-Hall.

Stoner, J (1998). Administración. (3ra edición). Mexico. Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana.

Donnelly, J e Ivancevich, J (1994). Dirección y Administración de Empresas. (8va edición) USA. Editorial Adisson Wesley Iberoamericana.

Ruiz Roa (2007). Fundamentos Para el Análisis de Gestión Administrativa. Editorial Panapo de Venezuela.

Gómez, H (2004). “La Empresa y lo Social en Debates” IESA. Vol.x, N°1 (Octubre-Diciembre).

DOCUMENTOS.

Instructivo para la Elaboración de Proyectos de Trabajo de Grado Escuela de Administración Universidad de Oriente. Núcleo de Sucre. Venezuela. 2006.

TRABAJOS DE GRADO.

AZACON, Zoraima y MOREY, Yolimar. Evaluación de la gestión Administrativa en la Empresa Aluminios Pipo C.A. Cumaná estado Sucre.

ACOSTA, Angélica; LUGO, Xavier y SALCEDO, Ana. Diseño de un Programa de Responsabilidad social Empresarial en la Empresa Bolivariana de Producción Socialista cacao Oderi S.A

REFERENCIAS ELECTRONICAS.

www.gestiopolis.com. 19/11/2011

www.iarse.org/new-site/site/index.php. 21/11/2011

www.monografias.com/trabajos10/orsi/orsihtml. 21/11/2011.

[es. Wikipidea.org/wiki/sindicato](http://es.wikipedia.org/wiki/sindicato). 21/11/2011.

APENDICES



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO SUCRE
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN**

DATOS DE IDENTIFICACIÓN.

Profesión: _____

Cargo: _____

CUESTIONARIO.

Índice de Conocimiento Sobre Responsabilidad Social.

1-¿Posee usted algún conocimiento sobre lo que es Responsabilidad Social?

SI ___ NO ___

2-Si su respuesta es afirmativa, indique ¿Qué es para usted Responsabilidad Social?

Bienestar de la sociedad ___ Preservación del medio ambiente ___

Bienestar de los trabajadores ___ Resolver problemas ___ Cumplir con las leyes ___ Otros (Indique) _____

3-¿Conoce usted cuales son los objetivos que persigue SUEPPLES?

❖ Totalmente _____

❖ Parcialmente _____

❖ Muy Poco _____

4-¿Considera usted que SUEPPLES es responsable con sus afiliados?

SI___ NO___

5-¿Hace cumplir SUEPPLES los Estatutos establecidos en la contratación colectiva?

SI___ NO___

6-¿Conoce usted los beneficios que tiene como afiliado de SUEPPLES?

SI___ NO___

7-¿Se están cumpliendo los beneficios establecidos firmados entre SUEPPLES y el Ejecutivo?

SI___ NO___

8-¿Cuáles son los beneficios que recibe usted de SUEPPLES?

- ❖ Becas para sus hijos___
- ❖ Donaciones en efectivo___
- ❖ Buenas condiciones laborales___
- ❖ Reconocimientos___
- ❖ Todos los anteriores___
- ❖ Otros (Indique)_____

9-¿Recibe usted capacitación continua por parte de SUEPPLES?

- ❖ Siempre___
- ❖ Casi siempre___
- ❖ A veces___
- ❖ Nunca___

10-¿Qué tipo de capacitación le ofrece SUEPPLES?

- ❖ Charlas o talleres___
- ❖ Inducción___
- ❖ Entrenamiento___
- ❖ Plan de adiestramiento___
- ❖ Crecimiento profesional___
- ❖ Todas las anteriores___
- ❖ Ninguna de las anteriores___

11-¿Considera usted que existe igualdad de salarios para trabajadores y trabajadoras en un mismo cargo?

- ❖ Totalmente de acuerdo___
- ❖ Parcialmente de acuerdo___
- ❖ Ni en acuerdo ni en desacuerdo___
- ❖ Parcialmente en desacuerdo___
- ❖ Totalmente en desacuerdo___

12-¿Cuáles de estos eventos sociales promueve SUEPPLES para con sus afiliados?

- ❖ Aniversario de SUEPPLES___
 - ❖ Día del trabajador___
 - ❖ Día de la madre___
 - ❖ Día del niño___
 - ❖ Fiesta navideña___
 - ❖ Otros (Indique)_____

13-¿Cree usted que SUEPPLES promueve el deporte entre sus afiliados?

SI___ NO___

14-Si su respuesta es afirmativa, indique ¿De qué manera promueve el deporte SUEPPLES?

Juegos de softbol___ Juegos de bolas criollas___ Juegos de mesa___ Otros
(Indique)_____

15-¿Cree usted que SUEPPLES cumple con la Responsabilidad?

SI___ NO___

16-Desde su punto de vista ¿Cómo cree usted que es el proceso de Responsabilidad en SUEPPLES?

Buena___ Muy buena___ Regular___ Muy mala___ Mala___

17-¿Cumple SUEPPLES con el principio de Justicia?

SI___ NO___

18-¿Cumple SUEPPLES con el principio de Solidaridad?

SI___ NO___

19-¿Cumple SUEPPLES con el principio de Cooperación?

SI___ NO___

20-¿Cumple SUEPPLES con el principio de Retribución?

SI___ NO___

21-¿Cumple SUEPPLES con el principio de Aceptación?

SI___ NO___

22-¿Cumple SUEPPLES con el principio de Equidad?

SI___ NO___

23-¿Cumple SUEPPLES con el principio de Eficiencia?

SI___ NO___

HOJA DE METADATOS

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 1/5

Título	Análisis de la Gestión de Responsabilidad Social Sindicato Único de los Empleados Públicos de los Poderes Legislativo y Ejecutivo del estado Sucre (SUEPPLES). Periodo: Noviembre 2011 – Marzo 2012.
Subtítulo	

Autor(es):

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Merlys J. Arcia C.	CVLAC	
	e-mail	
Vásquez Vanessa K.	CVLAC	V-14.008.740
	e-mail	Vanessa_vasquez5@hotmail.com
	e-mail	
	CVLAC	
	e-mail	

Palabras o frases claves:

Gestión, Responsabilidad Social, Sindicatos

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 2/5

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
Ciencias administrativas	Administración

Resumen (abstract):

Hoy en día la economía ha hecho que las acciones sociales se conviertan en una herramienta estratégica de negocio. La razón de ser de las compañías no se centra en resolver las necesidades de los sectores menos atendidos, sin embargo, si es necesario que conciban la idea de generar valor social y económico. La responsabilidad social es el grado de obligación que la organización asume a través de operaciones 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. Actualmente SUEPPLES es un sindicato que se presume cumple con la responsabilidad social ante sus afiliados ya que ellos deben garantizarles beneficios económicos y profesionales. A través de un análisis de Gestión de Responsabilidad Social al Sindicato Único de los Empleados Públicos de los Poderes Legislativo y Ejecutivo del Estado Sucre (SUEPPLES).la investigación que se realizó fue de suma importancia debido a que los resultados proporcionaron una información clara y precisa de los aspectos más relevantes de la Responsabilidad Social para lograr una buena gestión por parte de SUEPPLES para con sus afiliados. Se efectuó una investigación de tipo Descriptivo basándonos en el Objetivo General el cual es Analizar la Gestión de Responsabilidad Social en el Sindicato Único de los Empleados Públicos de los Poderes Legislativo y Ejecutivo del estado Sucre (SUEPPLES) para con sus afiliados. Período: Noviembre 2011 – Marzo 2012, tomando una muestra de 66 personas de una población de 3.125 afiliados utilizando distintos medios para recabar la información llegando a variadas conclusiones y recomendaciones para la institución.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 3/5

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / E-mail	
MSc. Cándida Cabello	ROL	C <input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> J <input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> S <input checked="" type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> U <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	V-5.187.997
	e-mail	
Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / E-mail	
Msc. Maria Gonzalez	ROL	C <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> J <input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> U <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	V-11.833.975
	e-mail	

Fecha de discusión y aprobación:

Año Mes Día

2012	03	30
------	----	----

Lenguaje: spa

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 4/5

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
TESIS MARCIA Y VVASQUEZ.doc	Application/Word

Alcance:

Espacial: universal

Temporal: Intemporal

Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciado en Administración

Nivel Asociado con el Trabajo: Licenciatura

Área de Estudio:

Administración

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

Universidad de Oriente. Núcleo de sucre

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

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

Estimado Profesor Martínez:

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

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



Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

JUAN A. BOLANOS CUNVELO
Secretario



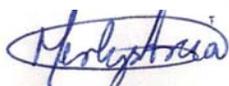
C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación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

JABC/YGC/maruja

Apartado Correos 094 / Telfs: 4008042 - 4008044 / 8008045 Telefax: 4008043 / Cumaná - Venezuela

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

Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicación CU-034-2009): “Los trabajos de grados son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y solo podrá ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Concejo de Núcleo respectivo, quien deberá participarlo previamente al Concejo Universitario, para su autorización”.



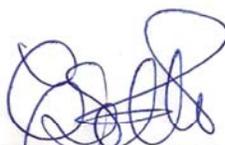
Merlys Arcia



Vanessa Vásquez



Msc. Maria Patiño
JURADO



MSc. Cándida Cabello
TUTORA



Msc. Maria Gonzalez
JURADO

POR LA SUBCOMISIÓN DE TESIS

