



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL
CURSO ESPECIAL DE GRADO: DESARROLLO LOCAL Y COMUNITARIO
SEMINARIO: PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GESTIÓN LOCAL**

**PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL
EMPRESARIAL. CASO: ATELIER Y SALÓN DE BELLEZA Y ESTÉTICA
“LORENÁ’S” C.A. EMPRESAS POLAR, C.A. Y FARMACIA “SAN
RAFAEL” C.A., CUMANÁ, ESTADO SUCRE. AÑO 2022**

**ELABORADO POR:
BR. MARÍN RIVERO, LILIA
BR. ORDAZ RAMÍREZ, DIANA**

TUTOR: PROF. IRIS G. MALAVER TOSSUT

**TRABAJO DE GRADO, MODALIDAD CURSO ESPECIAL DE GRADO,
ELABORADO COMO REQUISITO PARCIAL PARA OPTAR AL TÍTULO DE
LICENCIADAS EN TRABAJO SOCIAL**

CUMANÁ, FEBRERO 2022

PÁGINA DE APROBACIÓN DE LA TESINA

PÁGINA DE APROBACIÓN DE LA TESINA

APROBADO POR:

Firma del asesor



Nombre y apellido del asesor

Firma del jurado

Nombre y apellido del jurado principal

Firma del jurado

Nombre y apellido del jurado principal

Este trabajo fue evaluado con la categoría de:

Aprobado

Lugar y fecha

SB de febrero de 2023

DEDICATORIA

A **Dios**.

A nuestras **Abuelas**.

A nuestros **Abuelos**.

A nuestros **Padres**.

A nuestras **Tías**.

Por todo el amor, la fe y la paciencia inculcadas.

Lilia Marín Rivero y Diana Ordaz Ramírez.

AGRADECIMIENTO

A Dios, a nuestros padres, hermanos, primos, tías, tíos, amistades, tutora y a nosotras mismas, por la confianza, la paciencia y el amor en este proceso.

Lilia Marín Rivero y Diana Ordaz Ramírez.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE GENERAL.....	iv
LISTA DE TABLAS.....	vii
LISTA DE FIGURAS.....	viii
UNIVERSIDAD DE ORIENTE	ix
RESUMEN	ix
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	5
EL PROBLEMA	5
1.1 Descripción del Objeto de Estudio	5
1.2 Objetivos de la Investigación.....	15
1.2.1 Objetivo General de la Investigación.....	15
1.2.2 Objetivos Específicos:	15
1.3 Justificación	16
CAPÍTULO II.....	18
MARCO TEÓRICO	18
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	18
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	18

2.1.2 Antecedentes Nacionales	19
2.1.3 Antecedes Locales	20
2.2 Bases Teóricas	21
2.2.1 Responsabilidad Social Empresarial	21
2.2.2 Participación del Ciudadano y su vinculación con el cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial	28
2.3 Operacionalización de Variables	36
2.4 Bases Legales.....	36
2.4.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000)	36
2.4.2 Ley de Impuesto Sobre la Renta (2007).....	37
2.4.3 Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación (2005).....	37
2.4.4 Ley de Servicios Sociales (2005)	38
2.4.5 Ley Orgánica Contra el Tráfico Ilícito de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas (2010)	39
2.5 Caracterización de las Organizaciones Seleccionadas.....	40
2.5.1 Atelier y Salón de Belleza y Estética “Lorena’s”, C.A.	40
2.5.2 Empresas Polar, C.A.....	42
2.5.3 Farmacia “San Rafael”, C.A.	45
CAPÍTULO III.....	47
MARCO METODOLÓGICO	47
3.1 Nivel de Investigación.....	47
3.2 Diseño o Tipo de Investigación	47
3.3 Población y Muestra.....	48
3.3.1 Población	48
3.4 Fuentes de Información.....	50
3.4.1 Fuentes de Información Primaria	50
3.4.2 Fuentes de Información Secundarias	51
3.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	51

3.6 Técnicas de Procesamiento, Presentación y Análisis de Datos.....	52
CAPÍTULO IV	54
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	54
4.1 Actuación de las empresas: Atelier y Salón de Belleza y Estética “Lorena’s”, C.A., Empresas Polar, C.A. y Farmacia “San Rafael”, C.A., en la implementación de la responsabilidad social empresarial.....	54
a) Diagnóstico de Necesidades.....	54
b) Planificación de Actividades.....	56
c) Área Destino de la Inversión.....	58
d) Sistematización de Experiencia	59
4.2 Ordenamiento y Procedimientos regulatorios del Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria (SAMAT) de la alcaldía del municipio Sucre, para el cumplimiento de acciones sociales en el ejercicio de la responsabilidad social empresarial	64
4.3 Caracterización de la participación del ciudadano beneficiario de las acciones desarrolladas en cumplimiento de la responsabilidad social empresarial	69
4.4 Satisfacción de los Ciudadanos en cuanto a la incidencia de las acciones desarrolladas por las empresas al Desarrollo Local	86
CONCLUSIONES.....	98
RECOMENDACIONES.....	102
BIBLIOGRAFIA	105
ANEXOS	116
METADATOS	143

LISTA DE TABLAS

TABLA N° 1. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS DE LOS BENEFICIARIOS DE LAS ACCIONES DEL: ATELIER Y SALÓN DE BELLEZA Y ESTÉTICA “LORENA’S”, C.A., Y EMPRESAS POLAR, C.A.	700
TABLA 2. NÚMERO DE ACTIVIDADES EN LAS QUE HAN PARTICIPADO Y SU SATISFACCIÓN CON ELLAS	744
TABLA 3. PARTICIPACIÓN EN LA TOMA DE DECISIONES PARA LAS ACTIVIDADES	766
TABLA 4. FUENTE Y CUANTÍA DE INFORMACIÓN ACERCA DE LAS ACTIVIDADES A ORGANIZADAS POR LAS EMPRESAS.....	788
TABLA 5. ROL ASUMIDO EN LAS ACTIVIDADES Y SU CALIFICACIÓN	81
TABLA 6. INCENTIVO PARA LA PARTICIPACIÓN EN LAS ACTIVIDADES Y CALIFICACIÓN	83
TABLA 7. SATISFACCIÓN DE ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LAS EMPRESAS EN EL CONTEXTO LOCAL	877
TABLA 8. OPINIÓN DEL EFECTO DE SU PARTICIPACIÓN EN EL DESARROLLO LOCAL	91

LISTA DE FIGURAS

ESCALERA DE PARTICIPACIÓN _____ 333



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL
CURSO ESPECIAL DE GRADO: DESARROLLO LOCAL Y COMUNITARIO
SEMINARIO: PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GESTIÓN LOCAL**

**Participación del Ciudadano y Responsabilidad Social Empresarial.
Caso: Empresas Polar, C.A. Atelier y Salón de Belleza y Estética
“Lorená’s” C.A. y Farmacia “San Rafael” C.A.**

Autoras: Br. Marín R., Lilia
Br. Ordaz R., Diana

Tutor: Prof. Malaver Tossut Iris G.

RESUMEN

La responsabilidad social empresarial alude a la voluntad de concurrir para la búsqueda de soluciones ante preocupaciones actuales, bajo parámetros internacionales a través de iniciativas y políticas guiadas hacia un crecimiento inteligente y sustentable del impacto de la empresa hacia la sociedad. El ciudadano al ser sujeto de un conjunto de derechos y deberes, normados constitucionalmente, que encarna el sentido de compromiso y responsabilidad, amerita de su involucramiento en los asuntos públicos para cooperar con su participación en la búsqueda del bien común en el espacio habitado. El objetivo de la investigación es: Analizar la participación del ciudadano en las acciones de cumplimiento de la responsabilidad social empresarial, en las organizaciones: Atelier y Salón de Belleza y Estética “Lorená’s”, C.A., Empresas Polar, C.A. y Farmacia “San Rafael”, C.A., en Cumaná, estado Sucre. Año 2022. La metodología es una investigación de campo, a nivel descriptivo, se seleccionó a la población mediante muestreo en cadena, para la recolección de información se empleó la encuesta y la guía de entrevista. La población está fraccionada en las empresas seleccionadas, agentes de la municipalidad y los 30 beneficiarios de las acciones sociales de las empresas. Los resultados obtenidos exponen que son diversas las percepciones que tienen estos actores en cuanto a las acciones implementadas en la comunidad en el ejercicio de la misma. Se concluye que las visiones dispares del concepto generan confusión en todos los actores respecto a sus objetivos; la participación del ciudadano queda a discreción de las empresas, lo cual exige su mayor involucramiento en la toma de decisiones, pues son quienes conocen su realidad y están en capacidad de decidir lo conveniente para generar un mayor impacto en su bienestar y en su desarrollo local.

Palabras Clave: Participación del Ciudadano, Responsabilidad Social Empresarial, Desarrollo Local.

INTRODUCCIÓN

El término responsabilidad social empresarial hace referencia al compromiso voluntario de las organizaciones para dar respuesta a los problemas que comparte con su entorno, identificando las necesidades sociales, económicas y ambientales, a través de la definición de estrategias y políticas, así como procesos operativos con sus grupos relacionados, logrando el reconocimiento y aceptación social y generando impacto y sostenibilidad en el tiempo.

En tal sentido, los fundamentos de la responsabilidad social empresarial, están determinados por la necesidad de retribuir, contribuir o compensar el aporte de la sociedad en el desarrollo de las empresas, con el propósito de obtener resultados que atesoren su posicionamiento y reputación a través del fortalecimiento del capital social, la conciencia social y la humanización de su accionar (Guédez, 2006). Esto con el fin de lograr un desarrollo sostenible, más allá del crecimiento económico.

La humanidad ha estado en constante transformación de su entorno con el fin de mejorar sus condiciones y tener calidad de vida, su necesidad de participación y formar parte de todo proceso social hace que luche por ser tomada en cuenta en el desarrollo de acciones sociales que la beneficien a nivel individual, grupal y comunitario, siendo las personas las máximas conocedoras de la realidad y contexto social en la que se desenvuelve. Esto, hace ideal la participación del ciudadano en las actividades involucradas con la responsabilidad social empresarial, partiendo del ofrecimiento de información organizada del conjunto de problemáticas y necesidades diagnosticadas, y que se pueden subsanar a través de las acciones de las empresas, para su progreso y el de su ambiente.

La responsabilidad social ha sido una actividad que ha estado unida de manera tradicional a la gestión propia de los organismos del Estado y posteriormente, con menor participación, en las organizaciones civiles y religiosas de distintas naturalezas. Sin embargo, a nivel mundial y particularmente, en Venezuela han existido numerosas iniciativas privadas que se han aproximado a las actividades socialmente responsables a lo largo de los años, de las cuales es escasa la información directa y/o promoción para el conocimiento de los ciudadanos, generalmente en exiguas publicaciones que hacen referen a de los resultados de las mismas.

A pesar de que existen grandes avances en cuanto a la concepción de la responsabilidad social empresarial en el país, no es menos cierto que las empresas no documentan formalmente sus acciones, de manera que se dificulta acceder a tales registros, y a su vez sirvan de evidencia o algún tipo respaldo legal que pueda comprobar su concreción de la implementación de aquellas acciones sociales que le permitan a las empresas demostrar a los ciudadanos y/comunidades, que existen empresas socialmente responsables.

Lo antes mencionado, puede obedecer en parte, por la escasa investigación realizada acerca de los problemas sociales o bien, a la ausencia de estrategias implementadas en materia de mercadeo o relaciones públicas destinadas al área social. Por otro lado, algunas compañías ejercen su responsabilidad social sin tener precisión o dar importancia en cuanto al qué pueden hacer para contribuir con la sociedad de la cual forman parte, lo que al mismo tiempo se traduce en imagen negativa reflejada hacia el público. Tal situación podría deberse al poco estudio de las necesidades básicas de las comunidades, donde las empresas pudiesen aprovechar actuando para revertir esas carencias y, al mismo tiempo cumplir con la ley; ejecutando acciones propias de responsabilidad social.

Todo lo anteriormente planteado, puede ocasionar la disminución en los números de ventas que acostumbraban a facturar las organizaciones, pérdida de la fidelidad de marca y la negativa reputación empresarial. Sin embargo, acciones coherentes con las necesidades de las comunidades generan valor positivo en dicho entorno.

En el caso particular de la ciudad de Cumaná (estado Sucre), gran parte de las empresas privadas cumplen con la responsabilidad social empresarial; no obstante, no se dispone por parte de las empresas; ni en la municipalidad de algún tipo de registro referente al monto de las inversiones ejecutadas, carácter social de las acciones o áreas de atención, tipo de actividades según las acciones emprendidas. Así mismo, se desconoce la relación entre las acciones desarrolladas y las necesidades y/o expectativas de la comunidad, la incidencia en la solución de los problemas atendidos, así como de la satisfacción de sus habitantes e integración de estos en las acciones sociales establecidas por la empresa. Aspecto este, de vital importancia.

Partiendo de esta situación, surge la necesidad de realizar la presente investigación a fin de: Analizar la participación del ciudadano en las acciones de cumplimiento de la responsabilidad social empresarial, en las organizaciones: Atelier y Salón de Belleza y Estética “Lorena’s”, C.A., Empresas Polar, C.A. y Farmacia “San Rafael”, C.A., en Cumaná, estado Sucre. Año 2022. Estructurándose el informe que acá se presenta de la manera siguiente:

El capítulo I, está conformado por la precisión del problema de estudio, los objetivos planteados y las razones para abordar esta problemática.

El capítulo II, está referido a los sustentos teóricos, comprendiendo los Antecedentes de la Investigación, las Bases Teóricas, Bases Legales,

aspectos institucionales de las empresas seleccionadas para el estudio y la Operacionalización de las Variables.

El capítulo III, se comprende por la metodología empleada, que describe el Nivel de la Investigación, Diseño de Investigación, Población seleccionada para el estudio, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos y, lo relativo a la Técnica y Análisis de Procesamiento de Datos.

El capítulo IV, contiene la Interpretación y Análisis de los Datos sin abstraerlos de su contexto; datos recopilados durante el desarrollo de la investigación que una vez estudiados permitieron dar respuesta a los objetivos planteados en función de analizar la participación del ciudadano en las acciones relativas al desempeño de las empresas seleccionadas en el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial.

Por último, se presentan a manera de consideraciones finales las Conclusiones, producto de la reflexión ante los hallazgos más significativos, seguido de las Recomendaciones consideradas pertinentes, la Bibliografía y los Anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Descripción del Objeto de Estudio

El ejercicio ciudadano y la participación son aspectos indisolubles y vinculantes, su ejercicio comporta la protección de las libertades, respeto a los derechos y el cumplimiento de deberes inscritos dentro de la libertad humana en general, aspecto que dignifica la vida de la persona. Es por ello, que la participación es poseedora de un valor propio para la vida y el bienestar de las personas. Para Hart R. (1993) la participación es la capacidad para expresar decisiones que sean reconocidas por el entorno social y que afectan a la vida propia y/o a la vida de la comunidad en la que uno vive.

Por tal razón, la participación se concibe como un derecho y un deber individual, amparado legalmente que da la posibilidad de participar de diferentes maneras y ámbitos de la vida nacional. Por ello, se entiende que el ciudadano es un sujeto portador de derechos y deberes, con responsabilidad y compromiso por su localidad, para procurar y contribuir al desarrollo con calidad de vida óptima. Siendo la responsabilidad, según la Real Academia Española (2014), la capacidad existente en todo sujeto activo de derecho para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente.

En cuanto a la responsabilidad social, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) (1999) la define como “la conciencia sobre el impacto que nuestras decisiones tendrán en la sociedad a futuro”, (ONU, 1999) es decir, es el compromiso que cada individuo debe tener con el desarrollo del bienestar colectivo, reflexionando sobre el efecto de sus acciones e interacción a corto y largo plazo en distintos ámbitos como el

económico, ambiental, cultural y social, y las consecuencias, sean negativas o positivas, generada sobre la sociedad en general.

La responsabilidad social no se circunscribe solo a las personas naturales, también incluye a las empresas, agrupada en la denominada responsabilidad social empresarial. Este concepto fue empleado por el economista Bowen H. (1953), increpando el accionar de las empresas acerca de restituir a la sociedad lo que ella le proveyó. A juicio del Banco Mundial (1944), en su momento la concibió como “la operación de una empresa que cumple o excede las expectativas éticas, legales, comerciales y públicas que la sociedad tiene de ella, en función de todos sus públicos: accionistas, empleados, clientes, proveedores, gobierno, industria y comunidad”. Por su parte, Carrol A. (1991), la define como la responsabilidad con carácter legal de la empresa donde la filantropía y la ética deben manifestarse voluntariamente por parte de las organizaciones empresariales.

La Comisión Europea en el Libro Verde de las Comunidades Europeas (2001), erige una base metódica para conceptualizar la responsabilidad social empresarial como la “integración voluntaria por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y del medio ambiente en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores accionistas, proveedores, clientes, trabajadores, administraciones y comunidades locales”. (Libro Verde de las Comunidades Europeas, 2001)

Como parámetro normativo internacional de la responsabilidad social empresarial, se encuentra el tratado internacional del Pacto Mundial de la ONU (1999), vigente desde el año 2000, basándose en cuatro áreas de actuación como: derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y lucha anti corrupción, a partir de los cuales las empresas deben basar sus objetivos y metas de manera general. Este Pacto Mundial simboliza un apoyo en el compromiso y responsabilidad de las empresas ante el público y la sociedad en su conjunto, en la sensatez y claridad con su personal, con el

objeto de ejecutar acciones en beneficio del entorno donde se ubican y reivindicando los principios que la sustentan.

La Fundación Internacional Unión Europea, América Latina y el Caribe (EU- LAC) y la Red Forum Empresa (2015), estiman que la responsabilidad social empresarial en Europa se ha impulsado a través de iniciativas y políticas propias para un crecimiento inteligente, sustentable e integrador del impacto de la empresa hacia la sociedad, con ello, se demuestra el nivel de prioridad otorgada. Es así, que se asume como estrategias que suman a la responsabilidad social empresarial interna dentro de la empresa y a lo externo, como el incremento de la información publicada en la dimensión social y ambiental de las empresas, el aumento de la integración de la responsabilidad social empresarial en la educación, formación e investigación, estrategias que permiten desde ambos niveles de la empresa generar un impacto positivo en la sociedad.

Caso concreto el de Albania, de acuerdo a Graaf, M. y Yperen, Y. (2015) las compañías están incorporadas a una organización especializada en responsabilidad social empresarial. Se tiene a la “Company Social Responsibility Albania” (2020), la cual vela por su cumplimiento, pero bajo los lineamientos de la Comisión Europea del en su Libro Verde (2001); determinando que, todas las empresas deben pagar en impuestos anualmente de acuerdo a la magnitud de cada empresa, un porcentaje de sus ganancias estipulado por concepto de responsabilidad social empresarial, que serán invertidos en áreas como ambiente, turismo y tecnología, priorizándose el desarrollo local.

Lo anterior, da cuenta de cómo el concepto del ejercicio de la responsabilidad social empresarial se propone impulsar la búsqueda de un crecimiento inteligente, sustentable e integrador del impacto de las empresas hacia la sociedad mediante iniciativas y políticas que muestran el nivel de prioridad otorgado, enfocándose sustancialmente a la dimensión social y

ambiental de las empresas, en educación, formación e investigación, para generar una impronta positiva en la sociedad.

En Asia, según Namrata, R. y Utkarsh, M (2015), la responsabilidad social empresarial se encausa en la protección del medio ambiente, la comunidad y la ética, en países como India, las empresas están obligadas a invertir el 2% de sus utilidades en actividades de responsabilidad social empresarial, permitiendo con esto enfrentar carencias en ámbitos como la promoción de la educación, erradicación de la pobreza extrema y el hambre, combatir enfermedades como el SIDA y malaria, reducción de la mortalidad infantil y derechos humanos, proponiendo estrategias de responsabilidad social externa que beneficien a largo plazo a la población, pero sin ejecutar actividades que requieran participación directa del ciudadano.

En los Estados Unidos de Norteamérica, acorde a lo expuesto por Maginan, I. y Ralston, D. (2002), la responsabilidad social empresarial, aunque inicialmente tuvo valor filantrópico promoviendo las ventajas fiscales asociadas a las donaciones, evolucionó a la concepción de programas sociales creados y/o patrocinados por empresas en diversas áreas como educación, salud, medio ambiente, involucrando de forma más directa la participación de los trabajadores y beneficiarios. Todo ello, en el marco de una responsabilidad social empresarial interna y externa que contribuya efectivamente a mediano y largo plazo a la sociedad.

De acuerdo a lo establecido en la International Standar Organization (ISO) 26000 (2010), la responsabilidad social empresarial está vinculada estrechamente a la repercusión que las acciones y actividades que ocasionan en la sociedad, primordialmente en el entorno. Asociado esto a un comportamiento ético de la gestión y con conciencia ambientalista, por parte de dichas empresas. En este sentido, cobra importancia este tema, y su repercusión es tal; que va más allá de las leyes, por cuanto les permite diferenciarse de sus competidores y en consecuencia se elaboran

metodologías propias para hacer mediciones de las empresas para establecer *rankings* con mejores posicionamientos en su cumplimiento.

Por ejemplo, para el año 2021 el Banco Santander, mediante Santander Universidades, publicó el ranking de las organizaciones mejor posicionadas de acuerdo al éxito de en su desempeño, encontrándose entre los cinco primeros lugares a: Danone, multinacional agroalimentaria francesa y española, General Electrics, fundada en el año 2002, Ikea, compañía de muebles suecos, empresa Natura, vigente desde el año 1992 y ONCE, una de las empresas líderes en la integración de personas con discapacidades. (Banco Santander, 2021)

En América Latina, estas prácticas empresariales socialmente responsable han evolucionado desde una tradición filantrópica hasta una responsabilidad social empresarial más activa, basando el cumplimiento de este compromiso en con principios de índole ético y moral. Dichas empresas paulatinamente se han adaptado a las exigencias del contexto social actual, sin obviar la esencia de su compromiso social interno, buscando beneficios económicos para la empresa, sin dejar de priorizar problemáticas sociales del entorno. (Peinado, E., 2012)

Experiencias como la de México, de acuerdo al Centro Mexicano para la Filantropía (2004) manifiesta que es prioritaria la ética empresarial, la calidad de vida, la vinculación y el compromiso con la comunidad para con su desarrollo, para ello, se aportan esfuerzos y recursos dirigidos a la solución de diversos problemas.

Estudios realizados como el de la Universidad de Guadalajara y Concepción (2020) por Fong, C. *et al*, muestran que escasas empresas incorporan la responsabilidad social empresarial como estrategia a pesar de los beneficios potenciales tanto para ellas como para el ambiente y la sociedad. Sin contar, con la carente participación efectiva de los miembros

de las comunidades en las decisiones sobre de dichas acciones, pese a lo beneficioso que pueden resultar para todos.

Para el caso venezolano, aunque el país es signatario de tratados internacionales relativo al ejercicio cada vez más socialmente responsable de la actividad empresarial tales como el Pacto Mundial (mencionado en párrafos anteriores), no existe normativa específica que reglamente esta materia, sino que su regulación parte de lo establecido en el artículo 135 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000), la cual dispone la obligatoriedad de particulares a contribuir con el bienestar general en virtud de la solidaridad y responsabilidad social, y de la aprobación posterior de leyes que transversa con artículos concretos para imponer requisitos a cumplir por las empresas, que pueden ser asumidos como obligaciones sociales.

Ejemplo de ello, es lo contemplado en la Ley de Discapacidad (2007), que conmina a la inclusión al mercado laboral a personas con esta condición. La Ley de Orgánica de Ciencia y Tecnología (2005), que obliga al aporte de un porcentaje de sus ingresos bruto a la reinversión en el área que rige esta materia y Ley Orgánica Contra el Tráfico Ilícito de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas (2010) que dictamina la obligatoriedad de las empresas con número de trabajadores superior a cincuenta (50) a destinar el 1% de su ganancia neta anual a programas de prevención integral social contra el tráfico de y consumo de drogas ilícitas, para sus trabajadores y familia, entre otros aspectos.

Ciertamente, mucho antes de la entrada en vigencia de las leyes mencionadas, muchas empresas ya cumplían labor social; caso particular en el año 1947 el Grupo de Empresas Mendoza funda la Financiadora Inmobiliaria Nacional, con el objeto de facilitar la adquisición de viviendas a los trabajadores, mediante préstamos para las cuotas iniciales sin cobro de

intereses, los cuales podían saldarse con años de servicio o premiaciones a la casa y jardín mejor cuidado, de acuerdo a (Méndez, 2003).

Como se evidenció en párrafos anteriores, en Venezuela también la legislación impositiva permite deducciones de porcentajes de las erogaciones generadas con fines sociales, de la cancelación del impuesto sobre la renta a las personas jurídicas. La Ley de Impuesto sobre la Renta (2007), en su artículo N° 27 se admite descontar de la renta bruta las liberalidades efectuadas en cumplimiento de fines de utilidad colectiva y responsabilidad social del contribuyente, sea en gastos directos o contribuciones hechas a favor de instituciones o asociaciones sin fines de lucro.

Las liberalidades antes mencionadas, han de contribuir a objetivos benéficos, asistenciales, religiosos, culturales, docentes, artísticos, científicos, tecnológicos, deportivos, de conservación, defensa y mejoramiento del ambiente, o mejora de las condiciones de vida de los trabajadores rurales o urbanos, financiado con deducciones de un porcentaje estipulado de su renta para ello. Caso particular es lo considerado en la Ley Orgánica de Protección del Niño y Niña y Adolescente (2007), que determina la posibilidad de deducir de la renta bruta el doble de los porcentajes contemplados en la Ley de Impuestos sobre la Renta antes indicada, (González R. y Mayz C., 2008).

Además de ello, se disponen de otras normas que si bien, no suponen la obligación de desempeño directo para las empresas, actúan o permiten ser empleadas para promover el ejercicio de la responsabilidad social. Muestra de ello, es la Ley del Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat (2005) que prevé aportes obligatorios del empleador y trabajadores para la conformación de fondos para la ejecución de la ley en cuestión.

A juicio de las autoras antes aludidas, la no existencia de una ley específica que regule la materia, aunado a las frecuentes reformas a las leyes existentes y puesta en vigencia de nuevos instrumentos legales en el

país, han generado confusión en el marco regulatorio con las consecuencias que ello acarrea, abrumando al empresariado con la dispersión de obligaciones y/o compromisos legales según cada instrumento, haciendo que se perciba como un obstáculo y no como estrategia favorable para las partes involucradas.

Así como, tampoco hay precisión en cuanto a los elementos que supediten las acciones emprendidas al consentimiento del ciudadano beneficiario de tales acciones. Por cuanto el ciudadano debe ser visto como ente con autonomía, capacidad de discernimiento y poder decisorio sobre su realidad, contribuyendo con propuestas para mejorar sus condiciones sociales, y no ser apreciado como mero receptor de decisiones de esta índole que emprenden las empresas en cuestión.

Particularmente en lo que concierne al estado Sucre, las experiencias de ejercicio de la responsabilidad social empresarial antes de la década del 2020, la referencia era la filosofía aplicada por la empresa Toyota de Venezuela, vista desde su perspectiva como compromiso más que una obligación. Dicha empresa desarrolló programas tales como: Pinta tú Escuela, previa revisión de las necesidades físicas de determinados planteles educativos, seleccionados por la Secretaría de Educación del municipio, y con base a ello, la empresa determinaba a quienes se benefician. Entre las diversas obras se tiene: construcción de escuelas, aportes de insumos y materiales educativos (pupitres, pizarrones, bebederos, entre otros).

Hoy por hoy, se evidencian iniciativas de diversas empresas tales como el Atelier y Salón de Belleza y Estética “Lorena’s”, C.A. (objeto de este estudio), y la empresa Naviera Rassi, C.A (NAVIARCA), en zonas céntricas y emblemáticas de la ciudad, con el propósito de mejorar las condiciones de salud y aspectos estéticos, ornato y habitabilidad en aras de proporcionar un ambiente favorable para la vida armónica de sus habitantes. Razón que

requiere consonancia entre las acciones que las empresas desarrollen y, los requerimientos y especificaciones del contexto para obtener resultados óptimos, garantizado esto; con la participación del ciudadano en decisiones y acciones que han de afectar su vida.

Debido a que la participación tiene valoración constructiva, y se reconoce como un derecho y un deber individual, se ejerce de diferentes maneras y en diferentes ámbitos de la vida nacional, el ciudadano al ser portador de derechos y deberes, con responsabilidad y compromiso debe participar en las decisiones que involucren su acontecer y el de su localidad. Recordando que Hart R. (1993), precisa a la participación como esa capacidad para opinar y manifestar sus decisiones, y sean consideradas, por cuanto afectan tanto su vida como la de su comunidad.

Ciertamente, es más conocida la participación del ciudadano en el ámbito público, directamente asociada a la acción del estado y de gobierno en turno, sin embargo, no es menos importante la participación del ciudadano en el ámbito de las acciones que despliegan las empresas privadas en el marco del cumplimiento de la responsabilidad social empresarial en las localidades intervenidas en vista de las repercusiones que pueden tener de tales acciones.

No obstante, de existir algunas referencias en portales electrónicos sobre tal labor, son muy escuetas, sin certeza o constancia que conciernan directamente al ejercicio de la responsabilidad social empresarial, no existen datos organizados ni sistematizados formalmente que den cuenta de su cumplimiento. Adicionalmente, no se dispone de registros confiables referentes a criterios para la toma de decisiones relativos a la selección de acciones y localidades a favorecer.

Así como, se desconoce si se efectúa consulta a sus habitantes acerca de su realidad y prioridades (diagnóstico de necesidades), en vista de la importancia de los procesos participativos en el espacio público. De igual

manera, no hay acceso a la información y/o promoción de lo programado, sino que la escasa información que se publicita (cuando se publicita) ya, es cuando está en ejecución o culminada. Además, no hay información de su incidencia en cuanto a beneficios se refiere, y de su contribución al desarrollo en dichas localidades.

Motivo este, que llevó a las investigadoras a efectuar esta investigación que se propuso: Analizar la participación del ciudadano en las acciones de cumplimiento de la responsabilidad social empresarial, en las organizaciones: Atelier y Salón de Belleza y Estética “Lorena’s”, C.A., Empresas Polar, C.A. y Farmacia “San Rafael”, C.A., en Cumaná, estado Sucre. Año 2022.

Seleccionándose para la realización de este estudio tres empresas, siendo estas: Atelier y Salón de Belleza y Estética “Lorena’s”, C.A, Empresas Polar, C.A. y la Farmacia “San Rafael”, C.A., dadas las características en el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial por cada uno de ellas (las dos primeras con actividades de acción social y la última pagando tributos directamente a la alcaldía, pero con acciones sociales en conjunto a otras organizaciones; aspecto desarrollado ampliamente en el siguiente capítulo).

En atención a lo expuesto antes, se plantean las siguientes interrogantes:

- ✓ ¿Cuál es la situación con la responsabilidad social empresarial ejercidas por las empresas seleccionadas?
- ✓ ¿Cómo se vivencia el involucramiento del ciudadano en el ejercicio de la responsabilidad social empresarial de las organizaciones seleccionadas para el estudio?

- ✓ ¿De qué manera contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida del ciudadano y su entorno, las acciones desarrolladas por estas empresas en el cumplimiento de su responsabilidad social empresarial?
- ✓ ¿Cómo la municipalidad coadyuva para la satisfactoria ejecución de acciones de las empresas seleccionadas?

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General de la Investigación

Analizar la participación del ciudadano en las acciones de cumplimiento de la responsabilidad social empresarial, en las organizaciones: Atelier y Salón de Belleza y Estética “Lorena’s”, C.A., Empresas Polar, C.A. y Farmacia “San Rafael”, C.A., en Cumaná, estado Sucre. Año 2022.

1.2.2 Objetivos Específicos:

1. Describir el desempeño de las empresas en la implementación de la responsabilidad social empresarial según:
 - a) Diagnóstico de necesidades
 - b) Planificación de las acciones.
 - c) Área destino de la inversión.
 - d) Sistematización de experiencias.
2. Determinar el procedimiento administrativo empleado por la Alcaldía del municipio Sucre, para la regulación de acciones sociales comprendidas en el ejercicio de la responsabilidad social empresarial.
3. Caracterizar la participación del ciudadano beneficiario de las acciones desarrolladas por las organizaciones en cumplimiento de la responsabilidad social empresarial.
4. Indagar la opinión del ciudadano beneficiario acerca de la contribución al desarrollo local, mediante las acciones desarrolladas por las organizaciones en cumplimiento de la responsabilidad social empresarial.

1.3 Justificación

La razón por la cual se desarrolló esta investigación parte de la necesidad de brindar un aporte significativo a la sociedad y en especial a las actuales y futuras empresas en términos de que les permita tener información en cuanto la importancia y de la participación del ciudadano, el significado, satisfacción e incidencia de los beneficios sociales que aportan el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial. Además de mostrar la relación entre la participación ciudadana en el cumplimiento de ella y lo acertado de las decisiones en términos de la consonancia necesidades - acciones implementadas, lo cual evidencia la contribución de las empresas seleccionadas al desarrollo de la comunidad y por ende al desarrollo local.

De esta manera, la realización de esta investigación y permitió dar respuestas a los objetivos de la misma y, los resultados que acá se presentan pueden servir de aportes:

- **A nivel social**, evidencia la realidad del ejercicio de la responsabilidad social empresarial (empresas seleccionadas) y los beneficios obtenidos por las comunidades por esta vía. Así como, demuestra la importancia de la participación de los ciudadanos en este contexto
- **A nivel comunitario**, aporta conocimientos acerca de los beneficios que puedan obtener junto con las empresas, contribuyendo a la mejora de las condiciones de vida, el cuidado y la mejora del entorno. Pero, considerando la participación de los beneficiarios en el proceso decisorio de tales acciones.
- **A nivel empresarial**, este trabajo investigativo, conforme a sus resultados, puede servir como referencia, en el contexto de la toma de decisiones, para comprender la importancia de la opinión de los beneficiarios para conocer su realidad de manera directa y certera.

Esto con el propósito de ser más efectiva su acción en cuanto al impacto que generan sus acciones y revertir los problemas presentes.

- **A la Universidad de Oriente**, sirve como aporte y base para el desarrollo de líneas de investigación sobre la responsabilidad social empresarial, pero vista desde la perspectiva de los beneficiarios. Tema valioso en el campo de la investigación social.
- **A los estudiantes**, ya que puede ser utilizado por los estudiantes como orientación para la realización de nuevos estudios o profundizar en la temática tratada.
- **A las investigadoras**, les permitió apropiarse de nuevas experiencias en su área de estudio; tema de interés y preocupación para el científico social, específicamente para el Trabajador Social, debido a que están íntimamente relacionadas con su actividad profesional, pues la acción del profesional no es solo aportar soluciones a las problemáticas sociales, sino que previamente debe examinar y analizar la realidad, para generar conocimientos nuevos sobre ella. Con ello, se contribuye a brindar una sólida formación profesional con conocimientos y experiencia relevantes.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Montalvo *et al.*, (2017), efectuaron en México un estudio titulado: “Participación Comunitaria y Responsabilidad Social Universitaria: Estudio de Caso”, cuyo objetivo principal fue analizar la percepción y valoración participativa de diferentes grupos de interés, externos e internos, de la participación social como ámbito de la gestión de la responsabilidad social universitaria en la Universidad Autónoma de Coahuila. Con este propósito, la metodología utilizada constó de una etapa diagnóstica y de reflexión colectiva. Los datos obtenidos fueron procesados con técnicas estadísticas descriptivas. Los resultados mostraron, desde una perspectiva cuantitativa y cualitativa, las diversas percepciones de los docentes y estudiantes en los aspectos la participación social como ámbito de la responsabilidad social empresarial en la formación profesional y ciudadana de estudiantes del área de ciencias administrativas.

Burgos *et al.*, (2017), desarrollaron en Ecuador una investigación denominada “Responsabilidad Social de la Participación de las Empresas Privadas con la Comunidad”, cuya finalidad fue: identificar y explicar cómo las acciones de responsabilidad social de las empresas contribuyen al desarrollo local de las comunidades donde operan. Concluyendo que las acciones sociales que llevan a cabo las empresas pueden influir en sus trabajadores e incidir a que el trabajador pueda alcanzar la calidad de vida deseada sí mismo, y en consecuencia hacia el grupo social en el cual se destina.

Estos estudios contribuyen y se vinculan directamente con la investigación desarrollada por cuanto relaciona aspectos propios de la dicotomía “empresa- comunidad” y “comunidad - empresa”, que nos permiten analizar estas perspectivas y las ventajas de la reciprocidad entre los ciudadanos y las empresas en la toma de decisiones, ejecución y control de actividades en pro al progreso de los integrantes de la comunidad.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Hernández y Maldonado (2016), efectuaron en el estado Miranda un estudio “La Responsabilidad Social Empresarial: Una Mirada desde la Psicología Social Comunitaria. El Caso de la “Constructora Noberto Odebrecht”, se propusieron como objetivo general del estudio evidenciar las características tanto teóricas como metodológicas que orientaron los trabajos ejecutados por la empresa en la comunidad de San José de las Floresta, municipio Chacao del estado Miranda, permitiendo comprender una parte de las experiencias y las líneas de desarrollo que se pueden implementar en el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial en el contexto comunitario.

Las investigaciones se relacionan con nuestro trabajo ya que aporta aspectos vinculados a la comprensión de la responsabilidad social empresarial en el entorno comunitario y la influencia de la participación de los miembros de la comunidad en las actividades en el marco de responsabilidad social empresarial y el impacto que tiene en la misma.

González y Mayz (2008) efectuaron en el estado Lara una investigación titulada “Responsabilidad Social Empresarial ¿obligación o potestad?”, cuyo objetivo es exhibir las diversas leyes que mediante su interpretación, regulan la responsabilidad social empresarial en el país, donde a través de ciertas precisiones, formalizan el aporte social que efectúan las empresas, convirtiéndose en una oportunidad para potenciar la

actuación socialmente responsable de las empresas, aun cuando existen acciones sociales emprendidas por las mismas generadas por su buena voluntad.

Se considera pertinente este estudio, en vista de que aporta al estudio una modalidad diferente de abordar la normativa legal, y a su vez ofrece elementos de guía para precisar el marco legal regulatorio de la responsabilidad social empresarial en nuestro país. Aunado a que, brinda una perspectiva diferente de visualizar las acciones sociales llevadas a cabo por la empresa.

2.1.3 Antecedes Locales

Córdova y Millán (2011) realizaron en Casanay, Municipio Andrés Eloy Blanco, su investigación cuyo objetivo fue analizar la responsabilidad social empresarial en la Asociación Cooperativa “La Libertad” S.R.L. en Casanay, Municipio Andrés Eloy Blanco del estado Sucre, la cual, a pesar de tener, para ese entonces, 11 años aproximadamente laborando, no posee un programa al respecto. Haciendo uso de instrumentos como cuestionarios y haciendo los respectivos análisis, concluyendo que la institución no participa dentro de las acciones propuestas por la comunidad en el material deportivo o cultural con el fin de mejorar el bienestar colectivo.

Este trabajo de grado está relacionado con el presente estudio, pues ambos trabajan el tema de la participación y la relación que tienen las organizaciones a través de sus programas de responsabilidad social empresarial.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Responsabilidad Social Empresarial

2.2.1.1 Origen y Evolución de la Responsabilidad Social Empresarial

Los orígenes de la responsabilidad social empresarial se ubica a finales del siglo XIX, inicialmente con prácticas de tipo filantrópicas hacia las comunidades y mejoras en el ámbito laboral de las empresas; sin embargo, tanto sus acciones como los beneficios que reportan a la empresa ha evolucionado y complejizado a lo largo del tiempo, respondiendo a los cambios experimentados por las sociedades. (Salas, 2010).

En este sentido, se tiene que el origen de la actual responsabilidad social surge con Andrew Carnegie, quien en 1899 popularizó el principio de caridad, creyendo que los negocios podrían beneficiar a la comunidad a través de la filantropía, por ello, dedicó su labor a la apertura de bibliotecas públicas y a hacer labores caritativas (Esparcía, 2009).

Partiendo de la premisa que la filantropía es socialmente considerada como el amor al género humano, diferentes autores indican que el concepto de responsabilidad social empresarial es teóricamente distinto al de filantropía e implica diferentes etapas de contacto; desde el involucramiento de los dueños, gerentes y accionistas de una empresa, manifestándose sujeto a una variedad de formas de compromiso como la responsabilidad tributaria y las prácticas laborales, hasta un comportamiento de conservación del medio ambiente.

De allí, que llame la atención el hecho que, tanto en la práctica empresarial internacional como en la latinoamericana, los términos 'filantropía' y 'responsabilidad social' continuamente han sido intercambiables, además, gran parte de lo que se ha señalado como responsabilidad social empresarial incluye donaciones voluntarias a otros (Portocarrero y Sanborn, 2008).

Este mismo autor expresa que aún a finales del siglo XIX, el monto más grande de recursos asignados para la filantropía organizada en América Latina, procedió del mundo empresarial. Entre los países destacados en prácticas de responsabilidad social empresarial se encuentran los latinoamericanos: Argentina, Brasil, Chile, Perú y Colombia. Las encuestas reflejan que entre el 80% y el 95% de las empresas más grandes practican algún tipo de filantropía directa, incluidas las donaciones en efectivo o especies. (Portocarrero y Sanborn, 2008)

Con la entrada del siglo XX, algunas empresas en Estados Unidos optan, entre otras modalidades por hacer donaciones debido a que los empresarios reciben críticas por el poder acumulado y además se les responsabiliza de prácticas antisociales y no competitivas; con esta práctica intentaban mejorar su imagen y lograr mayor aceptación. A partir de este momento aparecen empresarios como los norteamericanos John D. Rockefeller, quien hiciera una cuantiosa donación para crear la fundación que lleva su nombre y Henry Ford, al crear programas para satisfacer necesidades de salud y recreación de sus empleados. (Esparcia, 2009).

Con el progresivo proceso de globalización se favorece esta tendencia en defensa de la responsabilidad social, durante las últimas dos décadas del siglo XX, principalmente durante los años noventa. La noción ha ido evolucionando con el paso del tiempo para desarrollar un extenso margen de retos que van más allá de las obligaciones legales de cualquier empresa y del carácter filantrópico, incluyendo desde la transparencia en el manejo de la información, pasando por las condiciones laborales del personal interno, hasta el acceso a medicinas, apoyo a la educación, cuidado al medio ambiente, calidad en la toma de decisiones, entre otras acciones (Esparcia *Op. Cit*).

De esta manera, la responsabilidad de la empresa con la sociedad que se concebía tradicionalmente como filantropía, hoy en día, ha devenido

más bien a una forma de hacer negocios tomando en cuenta los efectos sociales, ambientales y económicos de la acción empresarial. Sumado al respeto por los valores éticos, las personas, las comunidades, el medio ambiente y los diferentes grupos de interés ('stakeholders') (Correa, 2004).

2.2.1.2 Generalidades de la Responsabilidad Social Empresarial

La asociación Business for Social Responsibility (2009 - 2015), entiende que la responsabilidad social empresarial se trata de "... lograr éxito comercial en formas que honren los valores éticos y el respeto por la gente, comunidades, y el ambiente natural; abordando las expectativas legales, éticas, comerciales, y otras que la sociedad tiene de los negocios, y tomando decisiones que balancean de modo justo las demandas de todos los grupos involucrados" (Brenes, 2009).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), (2010) expone que "la RSE es el conjunto de acciones que toman en consideración las empresas para que sus actividades tengan repercusiones positivas sobre la sociedad y que afirman los principios y valores por los que se rigen, tanto en sus propios métodos y procesos internos como en su relación con los demás actores" (Fernández, 2009).

Igualmente la International Standard Organizations (ISO) 26000 (2010) define a la responsabilidad social empresarial como la "responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, a través de un comportamiento transparente y ético que contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad, tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas, cumpla con la legislación aplicable, esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones".

Algunos autores venezolanos, como Gómez, (2005), (citado por Guédez, 2010), poseen su propia perspectiva referente a la responsabilidad social empresarial, “entiende la responsabilidad social empresarial, en su sentido más amplio, como la preocupación por problemas concretos, problemas materiales, los problemas específicos de la sociedad”.

2.2.1.3 Diferenciación entre Responsabilidad Social Empresarial y Responsabilidad Social Corporativa

Según lo planteado por Razeg (2010), por un lado, la empresa es definida como una unidad económica con fines de lucro, que cuenta con diferentes tipos de capital como el económico, social, humano, entre otros, para la producción de bienes o servicios. Por otro lado, tenemos a la corporación, que está respaldada por sus derechos legales, similares a aquellos de una persona natural; una de las características de esta última, es que su responsabilidad está limitada.

Por lo tanto, aunque para algunos autores haya una clara diferencia entre las significaciones de responsabilidad social empresarial y responsabilidad social corporativa, en la bibliografía consultada la mayoría de los autores le atribuyen igual significado a ambos términos, manejándolos como sinónimos, por este motivo y evitando generar dudas, nos pareció oportuno presentar las diferencias y similitudes entre los términos de responsabilidad social empresarial y la responsabilidad social corporativa.

Resaltando la principal diferencia con respecto al grado de responsabilidad de sus propietarios en las acciones económicas y financieras de la entidad, mientras que los socios de una empresa se comprometen a responder con sus patrimonios personales frente a las deudas que acumule, los accionistas de una sociedad de estructura corporativa o corporación no se ven legalmente impelidos a asumir esta obligación. Recordando, que para

efectos de este trabajo se utilizará únicamente la nomenclatura responsabilidad social empresarial como base del estudio.

2.2.1.4 Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial

La responsabilidad social empresarial posee dos dimensiones: Interna y Externa. Puterman (2005) explica que la responsabilidad social empresarial se caracteriza por su visión en dos dimensiones; una dimensión interna, la cual se asocia al recurso humano, y comprende aspectos como competencia y calificación del trabajador, facilidades de información, mayor equilibrio entre trabajo y familia, etc.; y la dimensión externa que se relaciona con las comunidades locales, socios comerciales, proveedores y consumidores, derechos humanos, problemas ecológicos y desarrollo sostenible.

2.2.1.4.1. Dimensión Interna de la Responsabilidad Social Empresarial

Baltera y Díaz (2005), expresan que la dimensión interna concierne al ámbito de las relaciones laborales y de las prácticas gerenciales. Se trata del cumplimiento de las obligaciones legales de la empresa con los trabajadores, enfocándose en el desarrollo profesional y personal de los trabajadores, a facilitar su acceso a la información y a las decisiones que lo involucran directamente, y a mejorar sus condiciones de trabajo, tanto físicas como las demás estipuladas por ley.

2.2.1.4.2. Dimensión Externa de la Responsabilidad Social Empresarial

Baltera y Díaz (2005), explican que la dimensión externa de la responsabilidad social empresarial, se ejerce básicamente en la cadena productiva de la empresa y, por lo tanto, los códigos éticos de la empresa se

expresarían concretamente en el desarrollo de una relación de respeto hacia el medio ambiente, en el compromiso y las acciones de ayuda al desarrollo económico y social de la comunidad y en el desarrollo de prácticas comerciales responsables con sus clientes, inversionistas, proveedores, contratistas, la sociedad y el Estado.

2.2.1.5 Responsabilidad Social Empresarial en Venezuela

En Venezuela es posible identificar diversidad de concepciones, intereses, actividades y grados de compromiso de la dinámica empresarial. En distintas referencias se advierte la inexistencia de una definición consensuada del tema y por esta razón se han aceptado las diversas conceptualizaciones elaboradas por los organismos e instituciones internacionales (Hernández y Maldonado, 2016).

Dentro del sector privado, una de las empresas venezolanas pioneras en acciones de responsabilidad social empresarial es la Empresa Polar, cuenta con un documento que reúne el modelo y proceso de gestión de compromiso social y desarrollo sustentable, mediante el cual realizan las acciones de responsabilidad social empresarial. En dicho documento se describen en detalle las actividades que llevan a cabo, que tienen como objetivo generar impactos económicos, ambientales y sociales en localidades, la construcción de tejido social local a través del establecimiento de vínculos, alianzas y redes con instituciones locales tanto públicas como privadas, el diseño y ejecución de programas para y con las comunidades en las áreas de educación, ambiente, salud, nutrición, deporte, recreación, desarrollo local y comunitario. (Rabottini S., 2022)

Esta empresa creó los “Comités de Entorno Local” (CEL), instancias que tienen como función crear, mantener y fortalecer el vínculo con los distintos actores locales, para ser más efectivos en la atención y acompañamiento a la comunidad y delinear acciones a futuro. Además, coordinan los esfuerzos entre los distintos negocios, unidades corporativas e

instituciones especializadas en los ámbitos regionales y locales, para el relacionamiento integral de la organización con las autoridades gubernamentales con capacidad de intervenir en la continuidad operativa.

En el mismo contexto del ámbito privado, otra empresa que da a conocer sus prácticas de responsabilidad social es Farmatodo C.A, empresa que define a la responsabilidad social empresarial como “un código de conducta hacia lo interno y externo de la organización para la generación de valor social y económico de todas las partes interesadas en aquellas áreas relevantes para la empresa”. La misma se ha dedicado a apoyar proyectos de índole social, como por ejemplo de la Sociedad de Amigos del Niño y el Anciano (SANA) (Farmatodo C.A., 2014).

También, esta misma empresa desarrolla el proyecto de “Farmacia Comunitaria”, que incluye planes de difusión para la prevención de enfermedades y el cuidado de la salud en general, y “Atención farmacéutica”, que consiste en ofrecer atención gratuita por parte del farmacéutico regente, para la toma de presión arterial, la consulta acerca de la medicación apropiada de ciertos productos, aplicación de inyecciones y asistencia en primeros auxilios (Farmatodo C.A, 2014).

Adicionalmente, esta empresa en cumplimiento de su responsabilidad social empresarial desarrolla proyectos para contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida en las comunidades locales, ofreciendo servicios de salud y facilidades diversas a través de las jornadas de salud, planes de difusión para la prevención de enfermedades, con los servicios de toma de presión arterial, consulta y asesoría relativa a la prescripción y dosificación adecuada de la medicación, colocación de medicamentos inyectables y atención en primeros auxilios, como también con incentivos a la educación de jóvenes bachilleres (Quintero, 2007).

2.2.2 Participación del Ciudadano y su vinculación con el cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial

2.2.2.1 Participación, Participación Social y Participación del Ciudadano

La trascendencia de la participación es tan significativa, que se considera una necesidad humana y, en función de este reconocimiento a nivel mundial, se le ha otorgado el rango de derecho de las personas. (Díaz y Martins, 1982).

Es importante señalar, de acuerdo a lo mencionado antes, que el concepto también ha sido asociado con el de intervención, en ese sentido en líneas generales la participación se refiere a aquellos procesos donde las personas no se limitan a ser simples observadores, sino que se involucran en todas sus fases, se ven implicados, motivan el cambio con sus acciones y además lo hacen de forma constante.

Participar debe significar como dice Geilfus (1997) “tomar parte en las decisiones y las responsabilidades desde el sitio en el que se está, desde la función que se ocupa. Implica también involucrarse personalmente en las tareas necesarias, insistir en aquellos aspectos que se quieren modificar o mejorar, pero siempre desde el acuerdo y el respeto, no desde la fuerza y la coacción”. Insiste este autor, en que la participación implica tanto dar ideas como concretarlas; en definitiva, participar es conocer, es aceptar y compartir, es trabajar y dar soluciones, es estar siempre consciente de la importancia de formar parte de algo.

Considerando los aportes de Galeana y Sainz (2001) al denominar al fenómeno participación social, en sus palabras, la participación social es “un proceso de manifestación, cooperación y movilización de diversos grupos o la población de una comunidad, que se integran para enfrentar problemas y

gestionar requerimientos que permitan dar respuestas a sus necesidades o demandas” (Galeana y Sainz, 2001).

2.2.2.2 Tipos de Participación

De acuerdo a la información publicada en el portal web del Education Professionals Internationals (2021), refieren que la participación puede ser conceptualizada desde diferentes perspectivas teóricas, por lo tanto, puede referirse a los modos de fundamentar la legitimidad y el consenso de una población en cuestión, ante demanda que reivindican sus derechos. Explican, que, desde una perspectiva colectiva, el concepto participación aparece como aquella intervención que requiere de un cierto número de personas cuyos comportamientos se determinan recíprocamente. De acuerdo a esto, participar es sinónimo de intervención colectiva.

Para ellos, la participación entendida desde las ciencias sociales representa la asociación de las personas con otras en situaciones y procesos más o menos estructurados y donde se adquiere un mayor ejercicio de poder en relación con determinados objetivos finales que pueden ser conscientes para el individuo o significativos desde la perspectiva del sistema social. Dando la posibilidad de establecer una clasificación de acuerdo a los tipos que identifican. En cuanto a de los tipos o formas de participación distinguen dos grandes ámbitos de actuación:

- *El público*, que obedece a aspectos más globales e incluye dentro de este la participación ciudadana y la política, y
- *El privado*, en el que se encuentran la participación social y la comunitaria, que tienen como objetivo atender los intereses comunes de la comunidad o mejorar la calidad de vida de las comunidades.

Partiendo de ello, presentan lo que denomina el Centro International Education Professionals en España (2022), cuatro formas básicas de participación:

- ☑ *La Participación Ciudadana*: entendida como la intervención de los ciudadanos en la esfera pública en función de intereses sociales de carácter particular. Desde la perspectiva normativa, el término de participación ciudadana puede restringirse a aquellos casos que representan una respuesta, individual o colectiva, de la sociedad a una convocatoria realizada por parte de las autoridades gubernamentales en aquellos espacios institucionales que estas designan o crean para el efecto.
- ☑ *La Participación Política*: se concibe como elemento esencial de los sistemas democráticos. Se define como toda actividad de los ciudadanos que está dirigida a intervenir en la designación de los gobernantes y/o a influir en los mismos con respecto a una política estatal.
- ☑ *La Participación Social*: implica la agrupación de los individuos en organizaciones de la sociedad civil para la defensa y representación de sus respectivos intereses, para el mejoramiento de las condiciones de vida o defensa de intereses. El desarrollo de este tipo de participación articula el tejido social organizacional que puede tener presencia importante en el desarrollo de nuevas formas de participación, sobre todo en el espacio público. Al ser un derecho humano esencial de toda persona una sociedad puede considerarse democrática cuando todos sus ciudadanos y ciudadanas participan. La participación social es uno de los componentes más relevantes de la construcción de la democracia y, a través de ella, se contribuye a asegurar el cumplimiento de otros derechos.

- ☑ *Participación Comunitaria*: es el conjunto de acciones desarrolladas por diversos sectores comunitarios, en la búsqueda de soluciones a sus necesidades específicas. Se encuentra unida al desarrollo comunitario de un sector o un grupo local y tiene como eje el mejoramiento de las condiciones de vida en la comunidad. Acá, es el propio grupo quien estipula las relaciones en función del problema, al cual busca solución mediante un proyecto de desarrollo de mejoras o cambio de la situación. Una de las características de la participación comunitaria es que busca mejorar el bienestar de los miembros de la comunidad en función de valores que le son propios, para que la mejora pueda ser sostenible en el tiempo. De esta manera, los problemas de la comunidad pueden ser resueltos de manera endógena, sin requerir la iniciativa de entes externos y las soluciones se ajustan a su entorno porque surgen del consenso de sus miembros.

2.2.2.3 Niveles de Participación según variables de actuación

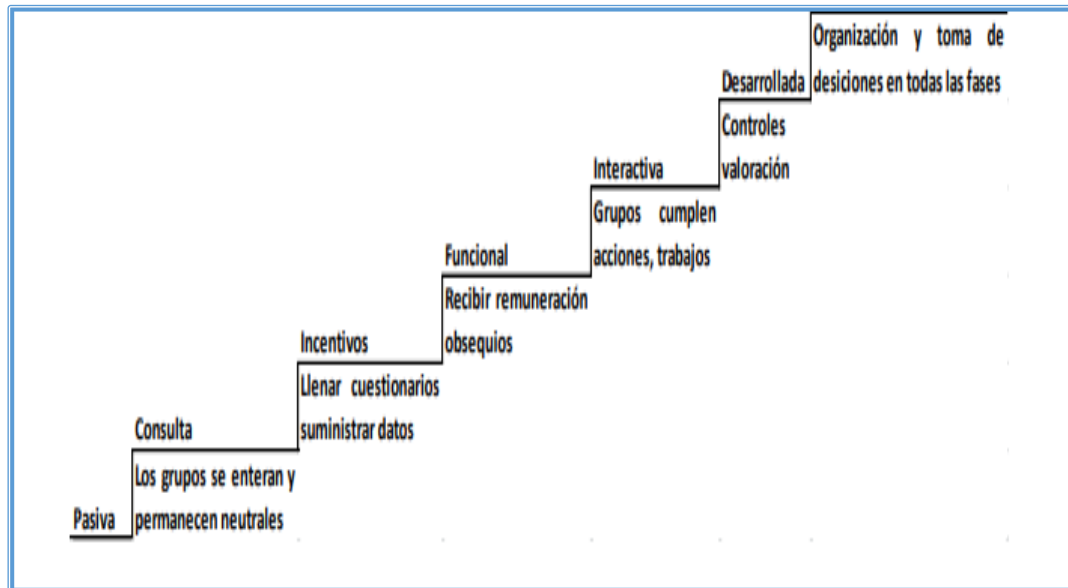
En las diversas experiencias de los procesos participativos, de acuerdo a la dinámica que lo identifica, es posible apreciar diferencias que permiten establecer los niveles alcanzados en ellos. Geilfus (1997), aporta una escala en la que muestran estos niveles, asociados con la implicación que una persona puede tener en un proceso de cambio y que van del más simple como lo es la colaboración, hasta el más complejo que es la autogestión y adquisición de poder. La cual denominó: “Escalera de Participación”.

Su propuesta la estructura de la siguiente manera:

- ☑ **Participación Pasiva**: refiere al impulso inicial ante una información que se recibe con bajo interés, al punto que desaparece rápidamente.

- ☑ **Participación mediante la Consulta:** es el medio para contribuir resumidamente con opiniones acerca del tema que se está tratando; busca avanzar en la toma de decisiones.
- ☑ **Participación por Incentivos:** consistente en proveer recursos materiales por trabajo a cambio de alimentos, dinero, entre otros. Los grupos pueden tener bajo interés en prolongar las actividades cuando los incentivos se agotan.
- ☑ **Participación Funcional:** acá grupos desarrollan acciones y análisis en conjunto, logrando la formulación de planes estratégicos y el fortalecimiento de las comunidades locales.
- ☑ **Participación Interactiva:** remite a las interrelaciones en el interior de la estructura formal de los grupos y las gestiones desarrolladas mediante contactos con organizaciones externas en el logro de objetivos comunitarios.
- ☑ **Participación Desarrollada:** muestra la máxima madurez lograda por una organización representada en la toma de iniciativas independientes y con capacidad de responder por las metas de una colectividad.

Figura 1. Escalera de Participación



Fuente: Geilfus (1997)

2.2.2.4 Aspectos generales sobre la Comunidad

A criterio del filósofo e investigador Ander - Egg (2005), el término comunidad es uno de los conceptos más utilizados en las ciencias sociales. Pero, como ocurre con otras palabras que tienen amplio uso dentro de estas disciplinas, se trata de un vocablo dotado de extensa polisemia, y por ende, hace referencia a realidades muy diversas. Esta multiplicidad de significados no se da sólo en el lenguaje científico, sino también en el lenguaje corriente.

Para este autor, la conceptualiza a la comunidad como: “una agrupación o conjunto de personas que habitan un espacio geográfico delimitado y delimitable, cuyos miembros tienen conciencia de pertenencia o identificación con algún símbolo local y que interaccionan entre sí más intensamente que en otro contexto, operando redes de comunicación, intereses y apoyo mutuo, con el propósito de alcanzar determinados objetivos, satisfacer necesidades, resolver problemas o desempeñar funciones sociales relevantes a nivel local” (Ander- Egg, 2005).

2.2.2.5 Características de generales de la Comunidad

Otra definición a considerar, es la propuesta por Zurro, A. Martín (2010). Propuesta que incorpora los elementos que caracterizan a la comunidad. Para dicho autor, este término hace referencia a un grupo de personas que tienen algo en común: comparten un espacio social, cultural y geográfico determinado y una serie de valores e intereses. Por consiguiente, en una comunidad los miembros que la componen deben:

- Conocerse entre sí.
- Poder comunicarse fácilmente entre todos.
- Reunirse sin depender de transporte.
- Compartir una historia común, tradiciones, vivencias, costumbres, etc.
- Utilizar los mismos servicios públicos; y
- Compartir problemas de índole económico, social, urbanístico, etc.

Estos elementos comunes, son los que le hacen identificarse y organizarse en pro de atender su realidad resolviendo las problemáticas que les son propias, bien sea por la cercanía de sus miembros o por que tales problemas les afectan por igual.

2.2.2.6 Organización y Desarrollo de la de la Comunidad

En el trabajo con la comunidad, se halla la integración e identificación mutua entre la empresa y los grupos sociales o comunidades que tienen alguna relación directa o indirecta con ella. Es en este proceso, que los agentes externos deben conocer los elementos, problemas, necesidades y recursos de la comunidad; ello permitirá estructurar intervenciones coherentes, pertinentes y sostenibles (Sánchez, 1991).

2.2.2.7 Desarrollo Local

El desarrollo local implica, la intervención concertada de los diversos agentes que intervienen en el espacio local para la búsqueda del aprovechamiento de oportunidades propias de ese territorio desde sus potencialidades. También, puede entenderse como "Un proceso localizado de cambio social y crecimiento económico sostenible, que tiene por finalidad el progreso permanente de la comunidad y de cada individuo integrado en ella" (Valcárcel - Resalt, 1999).

Este, es un proceso de desarrollo permanente a nivel económico y social de un territorio en específico, haciendo uso y aprovechamiento de sus recursos humanos y materiales, así como del apoyo dado por instituciones públicas y privadas para la mejora de las condiciones de vida de la población local, de manera individual y colectiva, transformando el cambio y crecimiento de los aspectos económicos y sociales en sostenibles, es decir, que estos progresos se puedan mantener en el tiempo para el disfrute de las siguientes generaciones.

La importancia atribuida al desarrollo local por Valcárcel - Resalt (1999), es que tiene como objetivo mejorar la calidad de vida y el bienestar de la población local de donde emerge, y como objetivos particulares y concretos contempla el crecimiento económico, el fomento del empleo, la equidad y la sostenibilidad del entorno.

2.3 Operacionalización de Variables

CUADRO: ANÁLISIS OPERACIONAL DE OBJETIVOS						
OBJETIVO GENERAL: Analizar la participación del ciudadano en las acciones de cumplimiento de la responsabilidad social empresarial, en las organizaciones: Atelier y Salón de Belleza y Estética “Lorena’s”, C.A., Empresas Polar, C.A. y Farmacia “San Rafael”, C.A., en Cumaná, estado Sucre. Año 2022.						
OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	FUENTE	INDICADOR	ITEMS
<p>1) Describir el desempeño de las empresas en la implementación de la responsabilidad social empresarial:</p> <p>a) Diagnóstico de Necesidades.</p>	<i>Responsabilidad Social Empresarial</i>	<p><input checked="" type="checkbox"/> <i>Responsabilidad Social Empresarial:</i></p> <p>Definición Nominal: (Comisión Europea en el Libro Verde de las Comunidades Europeas, 2001): integración voluntaria por parte de las</p>	<p>- Diagnóstico de las necesidades de la comunidad ad.</p> <p>- Planificación de las actividades.</p>	<p>Representantes antes de:</p> <p>a) Atelier y Salón de Belleza y Estética “Lorena’s”, C.A.</p> <p>b) Empresas Polar C.A.</p> <p>c)</p>	<p>- Conocimientos sobre la realidad y/o problemáticas de la comunidad</p> <p>-Diseño de actividades</p> <p>-Número de actividades realizadas.</p>	<p>Guía de Entrevista dirigida a: Atelier y Salón de Belleza y Estética Lorena’s, Empresas Polar, C.A. y Farmacia San Rafael C.A:</p>

b) Planificación de las Actividades. c) Área destino principal de inversión. d) Registro y Documentación.		empresas, de las preocupaciones sociales y del medio ambiente en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores accionistas, proveedores, clientes, trabajadores, administraciones y comunidades locales.	-Área principal de inversión	Farmacia San Rafael C.A.	Áreas de enfoques de la inversión.	
		Definición Operacional: Es una visión corporativa que integra el respeto por las personas, los valores morales, la sociedad y el	-Registro y documentación.		- Modalidades de registro: informes o documentación requerida.	

		medio ambiente en la propia gestión de la empresa, independientemente de los productos o servicios que ofrezca, el ramo al que pertenezca, su tamaño o nacionalidad.				
2) Determinar el procedimiento administrativo empleado por la Alcaldía del municipio Sucre, para la regulación de acciones sociales comprendidas en el ejercicio de la	Procedimiento Administrativo	<input checked="" type="checkbox"/> Procedimiento Administrativo: Definición Nominal: (Sainz de Andino <i>et al.</i> , 1982): El procedimiento administrativo es el cauce formal de una serie de actos de la	-Cuerpo legal que regula la materia.	Responsable de Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria (SAMAT) de la alcaldía del municipio Sucre.	-Leyes vigentes. -Leyes que determinan la acción social de la empresa. - Porcentaje aproximado de impuestos destinados	Guía de Entrevista a: Responsable de Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria (SAMAT) de la Alcaldía

responsabilidad social empresarial.		<p>actuación administrativa, para la realización de un fin, para llevarlo a los actos de autoridad que precisan de un proceso para dar seguimiento y llegar a un fin que solucione dicho proceso.</p> <p>Definición Operacional: Son los procesos y pasos que se deben realizar para llevar a cabo una actividad o función administrativa.</p>	<p>-Registro de documentación.</p> <p>-Lapso de respuesta a las gestiones.</p>		<p>-Cantidad, de documentación requerida</p> <p>-Tipo de documentación.</p> <p>-Tiempo de respuesta para los trámites solicitados.</p>	<p>del municipio Sucre.</p>
3)	Participación	<input checked="" type="checkbox"/> Participa	-Datos		-Edad -Sexo	1

Caracterizar la participación del ciudadano beneficiario de las acciones desarrolladas por las organizaciones en cumplimiento de la responsabilidad social empresarial.	n del Ciudadano	ción Definición Nominal: (Hart, 1993): capacidad para expresar decisiones que sean reconocidas por el entorno social y que afectan a la vida propia y/o a la vida de la comunidad en la que uno vive. Definición Operacional: La participación ha de referirse a aquellos procesos en el espacio público donde las personas no se limitan a ser simples observadores,	Socioeconómicos		- Nivel educativo - Ocupación - Tiempo de residencia	
			- Nivel de Participación	Beneficiarios y participantes de las actividades del Programa de Responsabilidad Social de la empresa	Tipo de participación: - Pasiva - Consulta - Incentivos - Funcional - Interactiva - Desarrollada	2 - 3 - 4 - 5
			- Acceso a la Participación	Atelier y Salón de Belleza y Estética Lorená's C.A. y	- Conocimiento e información de las actividades	6
			- Incentivo	Programa Gerencial	- Informativo	7

		sino que se involucran en los procesos, se ven implicados, motivan el cambio con sus acciones y además lo hacen de forma constante.	de la Participación	para Organizaciones Comunitarias de Empresas Polar, C.A.	. - Entretenimiento. - Económico - Educativo.	
			-Roles de la Participación.		- Organizador. - Coorganizador. - Colaborador. - Participante. -Asistente.	8
4) Indagar la opinión del ciudadano beneficiario acerca de la contribución	Desarrollo Local	<input checked="" type="checkbox"/> Desarrollo Local: Definición nominal: (Valcárcel -	- Resultados de las actividades	Beneficiarios y participantes de las actividades del	- Implementación de resultados y conocimiento	9 - 10 - 11

<p>al desarrollo local, las acciones desarrolladas por las organizaciones en cumplimiento de la responsabilidad social empresarial.</p>		<p>Resalt, 1999): Un proceso localizado de cambio social y crecimiento económico sostenible, que tiene por finalidad el progreso permanente de la comunidad y de cada individuo integrado en ella.</p>		<p>Programa de Responsabilidad Social de la empresa Atelier y Salón de Belleza y Estética Lorená's C.A. y Programa Gerencial para Organizaciones Comunitarias de Empresas Polar, C.A.</p>	<p>ntos producto de las actividades</p>	
		<p>Definición operacional: Se basa en la identificación y aprovechamiento de los recursos y potencialidades endógenas de una comunidad o ciudad.</p>	<p>- Contribución de las actividades</p>	<p>-Impacto de las actividades en condiciones de vida en comunidad . -Impacto de las comunidades en el desarrollo de la comunidad .</p>	<p>12 - 13</p>	
			<p>- Satisfacción de los participantes de la comunidad</p>	<p>- Satisfacción con las actividades . - Satisfacción con los</p>	<p>14 – 15</p>	

			ad.		resultados. - Satisfacción con el impacto en su desarrollo local.	
--	--	--	-----	--	---	--

2.4 Bases Legales

En este apartado, se presentan el cuerpo legal que de alguna manera norman el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial, y sirvieron de soporte en la presente investigación. Es conveniente aclarar, que desde el punto de vista jurídico no existe una ley específica relativa a su observancia, sin embargo, existe un amplio marco legal en Venezuela que transversa esta temática, con lo cual direcciona sobre su cumplimiento. A continuación, resultado del proceso investigativo se presenta el cuerpo legal que orienta esta su cumplimiento.

2.4.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000)

De acuerdo a lo establecido por este texto, Venezuela se constituye en un Estado democrático y social de Derecho y de Justicia, en su artículo 2 menciona que la responsabilidad social es un valor superior para nuestra democracia y, por lo tanto, se insta a realizar acciones para que esta se consolide. Se identifica la relación debido a que esta conmina a todos los entes de la vida nacional (y entre ellas las empresas) a cumplir a través de programas de desarrollo, filantropía o voluntariados, que beneficien a la sociedad y a las mismas empresas bajo el marco de la responsabilidad social empresarial.

Así mismo, en su artículo 135, menciona: “La ley proveerá lo conducente para imponer el cumplimiento de estas obligaciones en los casos en que fuere necesario.” Este artículo hace referencia a la obligación que tiene el Estado en conjunto a las empresas como a los profesionales o particulares, de que cumplan con acciones de responsabilidad social. Lo acá contemplado mantiene a relación con el estudio ya que establece el velar y ser observador de la manera como tienen a lugar dichas acciones, incluso imponerlas o sancionarlas cuando no se cumplan.

2.4.2 Ley de Impuesto Sobre la Renta (2007)

En el texto del artículo 27 se contempla la posibilidad de ser deducido de la renta bruta las liberalidades efectuadas en cumplimiento de fines de utilidad colectiva y responsabilidad social del contribuyente, tanto en el caso de gastos directos como de contribuciones hechas a favor de instituciones o asociaciones que no persigan fines de lucro.

De igual manera, en relación en el artículo 27 en su párrafo duodécimo se trata lo referente a las “liberalidades que deben contribuir a objetivos benéficos, asistenciales, religiosos, culturales, docentes, artísticos, científicos, tecnológicos, deportivos, de conservación, defensa y mejoramiento del ambiente, o mejoramiento de los trabajadores urbanos o rurales”, las cuales pueden optar por un descuento en el porcentaje de impuesto que deban pagar, esto depende de la renta neta del contribuyente, puede deducirse diez por ciento, cuando la renta neta del contribuyente no exceda de 10 mil Unidades Tributarias (UT) y ocho por ciento, por la porción de renta neta que exceda de 10 mil UT. Esto se relación, por cuanto fomenta que las empresas cumplan con la responsabilidad social empresarial para obtener la deducción.

2.4.3 Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación (2005)

Esta ley, tiene como objetivo principal promover, estimular y fomentar la investigación científica, la apropiación social del conocimiento y la transferencia e innovación tecnológica, a los fines de promover la capacidad para la generación, uso y circulación del conocimiento e impulsar el desarrollo nacional. En su artículo 23 hace referencia a “Los aportes para la ciencia, la tecnología, la innovación y sus aplicaciones provendrán de personas jurídicas, entidades privadas o públicas” Esto se lleva a cabo a través de los proyectos que formulan los beneficiarios. Su objeto es desarrollar principios en materia de ciencia, tecnología e innovación,

organizar el sistema y desarrollar mecanismos para promover la investigación científica, a fin de orientar las actividades al bienestar de la humanidad.

Así mismo, en el artículo 25 obliga a las empresas cuyos ingresos brutos anuales excedan las 100 mil UT a aportar anualmente un porcentaje del 0,5% y hasta un 2% de dichos ingresos brutos obtenidos en el territorio nacional a las actividades consideradas aporte e inversión en ciencia, tecnología e innovación. De manera que estos sean destinados para cumplir con la responsabilidad social empresarial mediante, organización y financiamiento de cursos de formación y capacitación tecnológica en el país, fortalecimiento de centros de investigación, financiamiento de becas para estudios técnicos, a ser realizadas en el país o contribución con proyectos sociales.

2.4.4 Ley de Servicios Sociales (2005)

De acuerdo a lo estipulado en este cuerpo normativo, el objeto de la Ley de los Servicios Sociales comprende y garantiza un sistema público para aquellos recursos, actividades y prestaciones organizadas para la promoción del desarrollo de los individuos y grupos sociales, para la obtención de mayor bienestar social y una mejor calidad de vida. Es acá donde se relaciona con la variable estudiada ya que, su artículo 5, comprende y garantiza un sistema público para aquellos recursos, actividades y prestaciones organizadas promocionando el desarrollo de los individuos y grupos sociales, para la obtención de mayor bienestar social y una mejor calidad de vida, al ser utilizado por las empresas, con su aporte estarán coordinados con aquellos otros medios públicos o de iniciativa social que tengan como finalidad favorecer el libre desarrollo de la persona dentro de la sociedad promoviendo su participación activa en la vida social y política.

2.4.5 Ley Orgánica Contra el Tráfico Ilícito de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas (2010)

Esta ley, también representa un importante espacio para el cumplimiento y respectivos aportes de responsabilidad social empresarial que deberán realizar las empresas dependiendo de su naturaleza. En su artículo 32 menciona que las personas jurídicas privadas, consorcios y entes públicos con fines empresariales, tengan 50 trabajadores o más, están obligados a liquidar el equivalente al uno (1) %, cumpliendo con su responsabilidad social empresarial al realizar estos donativos para el Fondo Nacional para la Prevención y Control de Drogas el cual destinará esta donación a financiar planes, proyectos y programas de prevención y control integral del narcotráfico.

En su artículo 34, fácilmente puede distinguirse que las personas jurídicas fabricantes o importadores de bebidas alcohólicas, tabaco y sus mezclas, están obligados en función de su responsabilidad social a aportar una liquidación el equivalente al dos por ciento (2%) de su ganancia o utilidad en operaciones del ejercicio para El Fondo Nacional para la Prevención y Control de Drogas y en dado caso del incumplimiento de estas obligaciones será sancionado con una multa equivalente al doble de la contribución especial correspondiente.

Como se puede apreciar, existen normativas con respecto al propósito del compromiso de la responsabilidad social empresarial, lo cual abarca desde la responsabilidad compartida del quehacer entre el Estado y las empresas hasta el compromiso con el bienestar general de la sociedad. Se desprende de las normas citadas que el Estado venezolano, en aras de garantizar el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial.

El propósito de las grandes inversiones y de los procesos de producción de bienes y servicios, ya no están tan limitados al beneficio de la

empresa, accionista, empleados, obreros y colaboradores, sino que se ha ampliado tomando en cuenta su impacto en el entorno donde se desenvuelven. La responsabilidad social empresarial tal y como está siendo replanteada a nivel mundial, representa un factor determinante para el futuro de prácticamente cualquier industria en cualquier ramo.

2.5 Caracterización de las Organizaciones Seleccionadas

“La empresa es una entidad conformada por personas, aspiraciones, realizaciones, bienes materiales y capacidades técnicas y financieras; todo lo cual, le permite dedicarse a la producción y transformación de productos y/o la prestación de servicios para satisfacer necesidades y deseos existentes en la sociedad, con la finalidad de obtener una utilidad o beneficio” (Thompson, I., 2006).

Las empresas seleccionadas para el presente estudio no sólo cumplen con la premisa de la responsabilidad social empresarial bajo distintas modalidades, aportando perspectivas diversas sobre las generalidades y la implementación de la misma, también realizan sus funciones y objetivos en ámbitos distintos entre sí. En este apartado se dispone describir las características de cada organización.

2.5.1 Atelier y Salón de Belleza y Estética “Lorena’s”, C.A.

Según menciona Evelyn Lorena Lugo, fundadora y dueña del Atelier y Salón de Belleza y Estética “Lorena’s” C.A., esta organización fue creada en 1987 por Evelyn Lorena Herrera, la cual inició en la calle Petión, con lo cual lleva una trayectoria en el área de la estética específicamente en el cuidado capilar, dando un recorrido de 35 años. Se plantea como objetivo ofrecer un servicio de alta calidad, asesorando y atendiendo cada necesidad del cliente (Lugo, E., comunicación personal, 2022).

La empresa se ha dedicado a realizar proyectos de índole social, contándose con más de 100 proyectos ejecutados, y entre las diversas actividades se mencionan como, por ejemplo: pintura de las casas más necesitadas, barrido de calles, cuidado y ornato de las jardinerías de la Plaza Bermúdez, donación de uniformes para los niños, entre otras.

La misión de su organización es satisfacer las necesidades de sus clientes, ofreciéndoles productos y servicios de calidad comprobada; así como atención especializada a través de su personal técnico. Fomentando de esta manera los valores y filosofía del equipo de trabajo del Atelier y Salón de Belleza y Estética “Lorena’s”, C.A.

La visión de esta empresa se oriente a: ofrecer la mejor experiencia en productos y servicios, además de un excelente ambiente de trabajo, junto a sus colaboradores. Para ello, están en constante innovación, conectando con todo aquello que toque el alma de los estilistas, inspirándolos y reflejando en los resultados del trabajo la satisfacción de los clientes.

La empresa se describe como poseedora de un equipo humano el que imprime la energía creativa para plasmar las coloraciones, el estilismo y los diseños de vanguardia en Lorena Extensiones, C.A. Visualizando la proyección internacional; cultivando, generación tras generación, nuevos peluqueros y estilos vanguardistas. Todo ello, arropado por la capacitación integral e innovación constante, llevando al cabello y su belleza a niveles sin precedentes.

De la mano con la visión de la empresa, el ayudar a clientes, trabajadores, familiares, comunidad y ciudadanos para crecer en conjunto con estilo propio y dedicación, reformando y optimizando poco a poco la calidad de vida.

De acuerdo con dueña de esta empresa, el proyecto más grande realizado en el ámbito del cumplimiento de la responsabilidad social empresarial; fue con las escuelas de Cocollar (población del municipio

montes del estado Sucre), el cual consistió en premiar a los niños con mejores calificaciones, obteniendo al inicio 54 niños premiados, que a los dos años pasaron hacer 164 niños con mejores calificaciones, decidiendo entonces expandir esta actividad e integrar a otras escuelas; quien obtuviera la mayor cantidad de niños con promedios altos se les otorgaba el premio, que podría ser: pintar la escuela, regalar un filtro, entre otros.

Otra forma de contribuir socialmente que han puesto en práctica; es asociarse con otras empresas privadas, para promover diferentes actividades. Para el momento de la entrevista, se encontraba junto con la Organización No Gubernamental (ONG) Rotary Club Cumanagoto, organizando labores enfocadas a los niños y mujeres enfermos de cáncer; conducentes al desarrollo y recreación de estos niños mediante actividades festivas, donaciones y animaciones. A las mujeres, pacientes oncológicos que requieren de pelucas, se les efectúa descuentos, además con una durabilidad de 6 meses dentro de las facilidades de pago.

2.5.2 Empresas Polar, C.A.

Esta es una de las empresas de referencia en el sector privado, por su incidencia a nivel nacional. Es una empresa venezolana de las que se conoce su experiencia en la implementación de acciones de responsabilidad social empresarial, inició con Cervecería Polar C.A. en 1941 y luego se convirtió, en 1991 en Empresas Polar.

Cuenta con un modelo y proceso de gestión del compromiso social y la sustentabilidad, a través del cual implementa acciones de responsabilidad social empresarial. Este documento titulado “Reporte Compromiso Social” se encuentra en su página web y describe las actividades que emprenden para crear impactos económicos, ambientales y sociales locales, y diseñar e implementar programas para las comunidades

locales en las áreas de educación, medio ambiente, salud, nutrición, deporte, recreación, desarrollo local y comunitario. (Empresas Polar, 2016)

Según su documento: Historia de Empresas Polar (2002), crean en el año 1977 Fundación Polar, conocida a partir de 2006 como Fundación Empresas Polar, Su finalidad es servir a Venezuela, participando con responsabilidad y eficacia en la formación de una sociedad con criterios pragmáticos y pluralistas, en la búsqueda de una relación armónica entre el ser humano y su entorno. La cual ha contribuido en gran medida con el desarrollo integral de la sociedad venezolana, a través de programas propios o apoyando valiosas iniciativas de terceros en áreas consideradas prioritarias.

Su misión es propiciar el acercamiento y generar vínculos con los trabajadores, sus familiares y amigos, los clientes y el entorno inmediato a los centros de producción, potenciando la estrategia de organización, a través del posicionamiento de la imagen corporativa y dando a conocer de primera la razón de ser, los principios y valores, los procesos productivos y el compromiso social de Empresas Polar.

En este mismo documento mencionado anteriormente, se anuncia oficialmente la creación del Centro de Atención Nutricional infantil Antímamo (CANIA) organismo que hoy es un referente en la gestión multidisciplinar para la atención de la desnutrición infantil. Tiene como objetivo tratar la desnutrición causada por deficiencia de nutrientes (o exceso) y asociada a patologías, a través de un abordaje integral y multidisciplinario. Este centro ayuda a más 15.000 personas; y a través de estrategias comunicacionales masivas, a más de 830.000 beneficiarios, es uno de los proyectos que más ha tenido impacto en la sociedad venezolana, logrando un cambio que no solo apoya y contribuye a los integrantes de este centro, sino también a la población en general.

En concordancia a su compromiso social y desarrollo sustentable (reporte 2012) existen los “Comités de Entorno Local” (CEL), instancias cuya función es crear, mantener y fortalecer los vínculos con los diversos actores locales, para ser más efectivos en la crianza y sostenimiento del apoyo comunitario y el diseño de obras futuras. Además, coordinan esfuerzos entre diversas empresas, unidades de negocio y organizaciones profesionales a nivel regional y local, debido a la relación general de la organización con las agencias gubernamentales, con capacidad de intervenir en el proceso en curso.

El proyecto de desarrollo comunitario emprendido por la empresa en el marco de sus iniciativas de responsabilidad social empresarial seleccionado para efectos de la presente investigación es el “Programa Gerencial para Organizaciones Comunitarias (PGOC)”, consiste en una oferta formativa dirigida a facilitar y profundizar conocimientos sobre desarrollo social, ofrecer herramientas para la gestión comunitaria eficaz, fortalecer la participación ciudadana y desarrollar competencias en los participantes a fin de convertirlos en verdaderos factores de cambio y transformación social de sus comunidades y entornos.

El dicho programa también, forma parte de la línea programática: Fortalecimiento Comunitario de Fundación Empresas Polar, a través de la cual se aspira crear y fortalecer, en líderes y miembros de organizaciones comunitarias, capacidades colectivas que permitan impulsar un desarrollo humano sustentable.

Este programa cuenta con el aval de la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB), institución universitaria venezolana que reconoce el valor y la calidad académica de cada uno de los 6 módulos que lo conforman, se les certifica a quienes cursan el programa en su totalidad. Es llevado a cabo mediante la modalidad presencial-virtual, y concebida como una unidad pedagógica y didáctica. Los módulos presenciales se refuerzan, consolidan y

complementan con las actividades que se presentan en línea, la realización de ambos tipos de actividades es de carácter obligatorio.

La selección de los cursos realizados bajo el mencionado programa queda a cargo de la Coordinadora Estatal de Desarrollo Comunitario de cada sede a nivel nacional de Empresas Polar, C.A.

2.5.3 Farmacia “San Rafael”, C.A.

La empresa Farmacia San Rafael, C.A. labora desde hace 48 años en la ciudad de Cumaná, tiene como misión el proveer servicios de la farmacia integrando las necesidades del paciente y sus familiares, brindando calidad de servicio, disponibilidad de inventario y trato humano, cumpliendo con su visión de lograr que los pacientes reciban servicios de calidad que puedan satisfacer sus necesidades de manera rápida y efectiva, además de mejorar su condición de salud (Aza, N., 2022).

Para el propietario de esta farmacia, considera que el proyecto de mayor envergadura que se llevó a cabo hasta el año 2017, en cuanto a la responsabilidad social empresarial es el que realizaba en conjunto con la ONG Rotary Club Nueva Toledo. Desde allí, brinda su apoyo a los niños pacientes oncológicos. Este apoyo se materializaba, mediante donaciones de medicamentos con carácter de urgencia, para ello, se le notificaba previamente al representante, que el medicamento ya se encontraba en existencia en la farmacia, para luego ser retirado por el beneficiario. Igualmente, otras de las acciones eran las donaciones al Casa Hogar “San Vicente de Paúl”, sea en forma de alimentos, vestimenta o actividades recreativas.

Pese a cumplir actualmente con la responsabilidad social empresarial mediante el pago de tributos a la municipalidad de la ciudad de Cumaná, el establecimiento ofrece el servicio gratuito de consulta de presión arterial a través de la medición de la misma, información sobre

administración de medicamentos y primeros auxilios, considerando de forma interna para el equipo de trabajo, como labor social a nivel personal e individual.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

La investigación parte de la premisa de ser un proceso que debe producir y/o generar conocimientos con base científica, para ello se deben cumplir un procedimiento basado en una serie de pasos ordenados y esquematizados, a fin de obtener información con carácter válido y efectivo. De acuerdo a Arias (2006) “la investigación científica es un proceso metódico y sistemático dirigido a la solución de problemas o preguntas científicas, mediante la producción de nuevos conocimientos, los cuales constituyen la solución o respuestas a tales interrogantes”.

3.1 Nivel de Investigación

Según su naturaleza o profundidad, el nivel de una investigación se refiere al grado de conocimiento con relación con el problema, hecho o fenómeno a estudiar. Por ello, cada nivel de investigación emplea estrategias adecuadas para llevar a cabo el desarrollo de la investigación (Valderrama, 2013).

En este sentido, la investigación realizada es a nivel descriptivo, pues este tipo de investigación trata de describir un fenómeno o situación en una circunstancia temporal-espacial (Sánchez y Reyes, 2015).

3.2 Diseño o Tipo de Investigación

El diseño o tipo de investigación es la etapa en la cual el investigador expone la clase de estudio a realizar y el cómo se recolectará la información para llevarlo a cabo. Esta, “consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables. Se estudian los fenómenos sociales en su entorno, sin

manipular variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta” (Palella y Martins, 2010).

Se seleccionó como la más conveniente la investigación de campo, puesto que se estudió el fenómeno y/o situación en su ambiente natural, obteniendo la información directamente de los actores sociales involucrados: los ciudadanos beneficiarios de las acciones implementadas por las empresas, los representantes de las empresas objeto de estudio y el responsable de la municipalidad.

3.3 Población y Muestra

3.3.1 Población

La población hace referencia al conjunto finito o infinito de elementos con atributos comunes. De acuerdo a lo expuesto por Arias (1999), señala que “es el conjunto de elementos con características comunes que son objetos de análisis y para los cuales serán válidas las conclusiones de la investigación”. Por consiguiente, la población de la presente investigación estuvo integrada de la siguiente manera:

Población I: constituida por las empresas seleccionadas:

Empresas seleccionadas	Modalidad de Cancelación de Tributo
1) <i>Atelier “Lorená’s”</i>	<i>Acciones Sociales</i>
2) <i>Farmacia San Rafael</i>	<i>Tributación a la municipalidad</i>
3) <i>Empresas Polar</i>	<i>Acciones sociales</i>

Es oportuno e importante reiterar, de que las empresas seleccionadas en este estudio difieren en la modalidad de cumplimiento de la responsabilidad social empresarial, tal como se indica en la tabla anterior. Es decir, que solo Atelier “Lorená’s” y Empresas Polar efectúan acciones sociales a manera de cancelación de la responsabilidad social empresarial; a diferencia de la Farmacia San Rafael que por decisión ejecutiva han optado por la cancelación tributos directos a la municipalidad por este concepto, no sin ello, dejar de realizar labores sociales por cuenta propia.

En atención a ello, para el período en estudio, fue necesario escoger del conjunto de acciones sociales que llevan a cabo “Lorená’s” y Empresas Polar, optándose por las actividades más recientes de dichas empresas, resultando:

- a) Actividades de Responsabilidad Social de la empresa Atelier y Salón de Belleza y Estética “Lorená’s” C.A., Atención a pacientes residentes en la Unidad de Oncología Infantil del Hospital Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), de la ciudad de Cumaná, resultando como población un número de quince (15) madres (y/o representantes) de los niños beneficiarios directos.
- b) Programa Gerencial para Organizaciones Comunitarias en su línea programática “Fortalecimiento Comunitario” de la empresa Polar, C.A con un número de quince (15) beneficiarios directos (participantes del Curso de Organización Comunitaria).

A continuación, se muestra como resultó distribuida la población beneficiaria por empresas (seleccionadas) que cumplen la responsabilidad social empresarial, mediante acciones sociales:

Población II: conformada por los beneficiarios (directos): de las acciones en cumplimiento de la responsabilidad social empresarial:

N° de Beneficiari	Acción Realizada Seleccionada para	Empresa
--------------------------	---	----------------

os	el estudio	
15	<i>Atención a pacientes infantiles del área de oncología</i>	1) <i>Atelier “Lorená’s”</i>
<i>No aplica</i>	<i>No aplica</i>	2) <i>Farmacia San Rafael</i>
15	<i>Cursos de formación en Gestión Comunitaria</i>	3) <i>Empresas Polar</i>

3.4 Fuentes de Información

De acuerdo a Santesmases (2009), las fuentes de información son las personas, organización u objeto de los que se obtienen datos para ser analizados, Para la realización de este estudio, la obtención de la información La presente investigación contó con fuentes de información primarias y fuentes de información secundarias, las cuales se detallan como sigue:

3.4.1 Fuentes de Información Primaria

Las fuentes primarias para Sabino (1992) “son aquellas que el investigador obtiene directamente de la realidad, recolectándolas con sus propios instrumentos”. Para este estudio, estuvieron constituidas por:

- ✓ Fundadora y dueña de Salón de Belleza y Estética “Lorena’s” C.A.
- ✓ Promotora de Desarrollo Comunitario de Empresas Polar, C.A del territorio oriente, localidad Cumaná.
- ✓ Fundador, dueño de la Farmacia “San Rafael”, C.A., gerente de Farmacia “San Rafael” C.A.
- ✓ Responsable del Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria (SAMAT) de la Alcaldía del municipio Sucre.
- ✓ Beneficiarios (directos) de las acciones de las organizaciones seleccionadas en cumplimiento de la responsabilidad social empresarial.

3.4.2 Fuentes de Información Secundarias

Las fuentes secundarias, primordialmente son los escritos que proporcionan información relacionada con la temática en estudio. Nos indica que “son registros escritos que proceden también de un contacto con la práctica, pero que ya han sido recogidos y procesados por otros investigadores”, (Sabino, 1992). En este caso, se emplearon diversas fuentes sirvieron al interés sobre el objeto de estudio:

- ✓ Textos y revistas especializadas en la materia.
- ✓ Documentos legales relativos al tema.
- ✓ Trabajos de Grados.
- ✓ Páginas web relacionadas con contenidos propios de la responsabilidad social empresarial.

3.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

“Las técnicas de recolección de datos, son las distintas formas o maneras de obtener la información” (Arias, 2006). En consideración a ello y a la naturaleza del estudio se prefirió para acceder a la información proveniente de la población I, el empleo de la Entrevista. El autor antes referido, manifiesta que es “una técnica basada en un diálogo o conversación, entre el entrevistador y entrevistado acerca de un tema previamente determinado”. Es oportuna para la presente investigación por cuanto, permite profundizar en la información a medida que el entrevistado dialoga.

Para el caso de la población II, se prefirió la Encuesta; por cuanto Brito (1992), manifiesta que la encuesta “permite obtener información de los sujetos del estudio, sobre opiniones, actitudes o sugerencias.”

En cuanto a los instrumentos de recolección de información, este mismo autor expresa que “son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información” (Brito, 1992). De acuerdo a las técnicas

antes mencionadas, dispuso de la Guía de Entrevista (población I), en tanto que su empleo permite un trabajo reflexivo para mantener un orden del tema a abordar en la entrevista. Para la población II, se optó por un cuestionario mixto, combinando preguntas cerradas y abiertas para mayor obtención de información.

En función a la conveniencia en la selección de la modalidad de recolección de información, se muestra a continuación técnicas con sus respectivos instrumentos de acuerdo a las diferentes poblaciones y fuentes consideradas para la consulta: representantes de las empresas y el responsable del Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria (SAMAT) de la Alcaldía del municipio Sucre, por su decisiva relación con el estudio efectuado:

<i>Población y fuente:</i>	<i>Técnicas</i>	<i>Instrumento</i>
<i>I) Representantes de las Empresas seleccionadas</i>	<i>Entrevista</i>	<i>Guía de Entrevista</i>
<i>II) Beneficiarios de las acciones</i>	<i>Encuesta</i>	<i>Cuestionario</i>
<i>III) Responsable del Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria (SAMAT) de la Alcaldía del municipio Sucre.</i>	<i>Entrevista</i>	<i>Guía de Entrevista</i>

3.6 Técnicas de Procesamiento, Presentación y Análisis de Datos

Para realizar el estudio, los datos obtenidos fueron procesados manualmente y se presentan gráficamente en tablas utilizando el procesador Microsoft Excel versión 2010. Su análisis, interpretación y comprensión se efectuó considerando el contexto de donde fueron cotejando la información

suministrada por las diferentes fuentes a fin de dar respuesta a los objetivos y arribar a las conclusiones que permitió el estudio.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Este capítulo presenta los logros de esta investigación; con base a los datos recopilados de las diferentes fuentes consultadas, datos que fueron contrastados y analizados cuantitativamente sin abstraerlos de su contexto; soportado en los datos respectivos que se muestran mediante tablas para complementar las respectivas interpretaciones. Esto permite de modo general efectuar el análisis de la participación del ciudadano en las acciones de cumplimiento de la responsabilidad social empresarial, en las organizaciones: Atelier y Salón de Belleza y Estética “Lorena’s”, C.A., Empresas Polar, C.A. y Farmacia “San Rafael”, C.A., en Cumaná, estado Sucre. Año 2022. En ese sentido, los resultados se presentan dando cuenta de los objetivos planteados de acuerdo a los hallazgos.

4.1 Actuación de las empresas: Atelier y Salón de Belleza y Estética “Lorena’s”, C.A., Empresas Polar, C.A. y Farmacia “San Rafael”, C.A., en la implementación de la responsabilidad social empresarial

Este aspecto, básicamente se orienta a mostrar los resultados obtenidos, relacionado con la actuación de las empresas seleccionadas en cuanto a su desempeño en las acciones realizadas para dar cumplimiento a la responsabilidad social empresarial en la ciudad.

a) Diagnóstico de Necesidades

El diagnóstico de necesidades es un aspecto importante en todas las acciones que se desean llevar a cabo en la búsqueda del mejoramiento de las condiciones existentes, y en especial cuando se trata de personas involucradas. Esto radica en que lo ofrecido debe ser acorde con la realidad vivenciada. La identificación de las necesidades son producto de un proceso

de estudio de la realidad denominado Diagnóstico Social; el cual de acuerdo a Ruiz (2006), se trata de un proceso de conocimiento de la naturaleza, cualidades, características, manifestaciones, relaciones, explicaciones, magnitud, trascendencia de una situación o un fenómeno de interés, para expresar un juicio con base a la situación detectada frente y la situación ideal y orientar la intervención correspondiente.

Al respecto, al consultar a los responsables del cumplimiento de la responsabilidad social empresarial se conoció, que de acuerdo a la información suministrada por la dueña del Atelier y Salón de Belleza y Estética “Lorena’s”, C.A., ellos; no realizan el respectivo diagnóstico de necesidades formalmente dicho. En cambio, actúan de acuerdo a la visualización de situaciones en la realidad de la ciudad que le inquietan y con las cuales se identifica, y cree poder incidir o colaborar para revertir dicha situación observada. Para esta entrevistada, afirma que la situación que finalmente selecciona está en total consonancia con su pensar y sentir como persona y como habitante de la ciudad. Es decir, que siente estar en situación empática con determinadas situaciones (atención a niños, personas en condición de vulnerabilidad, ancianos desvalidos, entre otros), para enfocar acciones para el cumplimiento a su responsabilidad social como empresaria (Lugo E., 2022).

En el caso de la Empresas Polar, C.A., su responsable del cumplimiento de la responsabilidad social empresarial, Coordinadora Estatal de Desarrollo Comunitario al ser entrevistada al respecto manifestó, que se realiza el respectivo diagnóstico de necesidades en conjunto a los integrantes de las comunidades, para el cual, previamente en la fase de acercamiento en la comunidad, capacitan a sus integrantes para la realización de un diagnóstico participativo que les permita conocer de las necesidades que poseen, procediendo a la respectiva sistematización, de

este modo, se establecen las necesidades que ellos estimaron prioritarias, y así dar paso a su respectivo abordaje. (Rabottini S., 2022).

Es fundamental realizar el respectivo diagnóstico, previo a la implementación de acciones. Por cuanto ello, permite cerciorarse y conocer las dimensiones de las necesidades y problemáticas; así como de las características poseen las comunidades que van a abordar. La participación del ciudadano en este diagnóstico es un elemento esencial para profundizar más en la información y develar de fuente primaria tales problemáticas, ya que los ciudadanos son los que conocen la realidad y los que pueden establecer con propiedad cuáles son las principales áreas a abordar

b) Planificación de Actividades

Guiada por un previo diagnóstico de necesidades, la planificación de actividades es el inicio, ejecución y seguimiento de un plan de acción para intervenir en una determinada realidad. La planificación participativa es fundamental para estimular la búsqueda de equipos de calidad, ampliando la comprensión de las necesidades de los ciudadanos y mejorar la comunicación entre especialistas y usuarios. Esto fortalece el sentido de pertenencia comunitaria o individual al trabajar en conjunto con todos los involucrados en actividades futuras. De acuerdo con Matus (1996), planificar significa pensar antes de actuar, pensar con método, de manera sistemática; explicar posibilidades y analizar sus ventajas y desventajas, proponerse objetivos, proyectarse hacia el futuro.

Así como se precisó, que no se diagnosticaban formalmente las necesidades de la población a atender (para esta empresa), al consultarle a su dueña referente al proceso de planificación de tales acciones, la entrevistada manifestó que en el Atelier y Salón de Belleza y Estética “Lorena’s”, C.A., la planificación de actividades no se plasma en un

documento formal (plan, programa o proyecto). Explica que, de acuerdo a lo visualizado, determina y organiza las actividades que realizarán con los diversos grupos y comunidades con un año de antelación. Organiza su intervención, concibiendo la ejecución de aproximadamente 16 actividades anuales, disponiendo fondos y recursos necesarios para su ejecución.

Enfatiza, que la comunidad es libre de solicitar las actividades que quieran efectuar, acorde a sus necesidades, sin previa planificación, y la empresa se encarga de proceder con las gestiones correspondientes para llevarlas a cabo. Sin embargo, una vez manifestadas dichas solicitudes, ya no son requeridas nuevas opiniones o sugerencias a los futuros beneficiarios o participantes sobre estas acciones y actividades planteadas (que a su parecer parten de dichas solicitudes). Esto, sin contar con otras actividades que planifiquen en conjunto a organizaciones, instituciones, comunidades, grupos y empresas con las que se apoyen mutuamente en las labores sociales. (Lugo E., 2022).

En Empresas Polar, C.A., ellos planean sus actividades de forma trimestral, pautando ejecutar en un año aproximadamente unas 60 actividades en un lapso de nueve meses, estas actividades se realizan acorde a las necesidades detectadas en el diagnóstico antes indicado. Para ello, toman en cuenta las opiniones de los participantes, presentándoles un abanico de opciones en actividades extras que ellos pueden seleccionar de acuerdo a sus intereses (Rabottini S., 2022).

La Coordinadora Estatal de Desarrollo Comunitario de Empresas Polar, C.A., expresó que las acciones son posteriormente aprobadas por la superioridad de la empresa, conjuntamente con el presupuesto y los recursos solicitados para las mismas. Por cuanto, la mayoría de las actividades que se desarrollan, requieren de contrataciones, y en otros casos se cuenta con el apoyo de terceros, como: ponentes, organizaciones, docentes, comerciantes, entre otros (Rabottini S., 2022).

c) Área Destino de la Inversión

Lo recursos de las empresas deben ser invertidos o destinados de manera inteligente si se desea obtener mejores resultados en el área social, diversificando las áreas de enfoque, de acuerdo a lo que demande la realidad, y en especial, si se apoya el desarrollo de los beneficiarios en ella, de ahí que se considere importante y esencial su abordaje. En concordancia con el Centro Regional de apoyo para América Latina y el Caribe, (2012) La inversión social es la práctica empresarial voluntaria que hace contribuciones financieras y no financieras, que ayudan a las comunidades locales y a las sociedades a alcanzar sus prioridades de desarrollo.

En el caso del Atelier y Salón de Belleza y Estética “Lorena’s”, C.A., de acuerdo a la opinión de su dueña, se han designado recursos en dos áreas de interés: el embellecimiento urbano y la recreación, el enfoque se basa en ofrecer a la comunidad un matiz diferente en su rutina diaria y contribuir positivamente en su bienestar emocional, dimensiones consideradas como primordiales para el desarrollo de la motivación del ser humano (Lugo E., 2022).

Continúa informando, que el embellecimiento del ornato se lleva a cabo en las áreas adyacentes a su local de la sede de la empresa, frente al, Estadio Delfín Marval, en la avenida Gran Mariscal, con ayuda de los miembros de la comunidad, que son involucrados en estas actividades, ya que, de acuerdo a esta entrevistada “les ayuda a generar sentido de pertenencia hacia los espacios de la comunidad”. Mientras que, los recursos invertidos para el área de recreación, son aportados a los pacientes y familiares de la unidad de oncología infantil del Hospital Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), mediante actividades que les permitan evolucionar positivamente a nivel emocional. Propiciando elementos potenciadores desarrollo local en el ámbito hospitalario donde las familiares y participantes conforman una comunidad. (Lugo E., 2022).

Por otro lado en Empresas Polar, C.A., se aborda el área de la formación, contando con programas de fortalecimiento comunitario, cuyo fin es el desarrollo individual y grupal para aportar beneficios en la sociedad. Esta empresa, de acuerdo a la entrevistada respalda a las comunidades, enfocando parte de sus recursos a ellas, a través de proyectos surgidos de los programas antes referidos, con acciones que impulsen el mejoramiento de las condiciones de las comunidades, educando sobre el uso de los integrantes de las mismas y sus capacidades como recursos humanos. (Rabottini S., 2022). Tal como el Programa Gerencial para Organizaciones Comunitarias, en su línea programática “Fortalecimiento Comunitario” seleccionado para el presente estudio.

d) Sistematización de Experiencia

Este aspecto es de suma importancia, pues ello deja evidencia de las contribuciones que hacen las empresas en cuanto al cumplimiento de la responsabilidad social empresarial. Permite apreciar la voluntad y los esfuerzos que desde las empresas se impulsan para cambiar la realidad. De allí, la importancia de la sistematización de experiencias, que a juicio de Jara O. (2011), es aquella interpretación crítica de una o varias experiencias que, a partir su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explicita la lógica del proceso vivido, los factores que han intervenido en dicho proceso, cómo se han relacionado entre sí, y por qué lo han hecho de ese modo.

En el caso del Atelier y Salón de Belleza y Estética “Lorena’s”, C.A., la entrevistada señala, documentar cuando cancela monetariamente los impuestos estipulados por ley. Sin embargo, cuando se trata de acciones sociales, no lleva un registro escrito de las acciones y actividades sociales que efectúa, solo un registro no documental fotográfico y alguna información en su sitio web (Lugo E., 2022).

Por su parte en la Empresa Polar, C.A., conforme a lo indicado por la su Coordinadora Estatal de Desarrollo Comunitario, C.A., manifiesta que lo habitual es mantener un registro documentado a través de informes, fotografías y reportajes en plataformas webs y redes sociales de las planificaciones trimestrales, así como de cada actividad ejecutada, data de participantes, comunidades trabajadas, recursos utilizados e impacto de sus acciones en los distintitos grupos de beneficiarios. De igual forma, archiva todo lo concerniente al pago de impuestos establecidos por los parámetros legales del país. Es decir, mantienen criterios más rigurosos para dejar constancia de su trabajo realizado. (Rabottini S., 2022).

Para el caso de la Farmacia “San Rafael”, C.A, pese a que para el momento del estudio no realizaba acciones y actividades complementarias a la responsabilidad social empresarial, al ser consultado al respecto, manifestó que: conserva de forma sistematizada y computarizada, el registro de la documentación de la solvencia de impuestos atribuidos en la normativa nacional de la responsabilidad social empresarial. Expresó, que ha suspendido temporalmente esta forma de cumplir con su responsabilidad social como empresa, por sentirse defraudado, ante los incontables engaños que les hace la población. Relata, que fingen necesidades de medicamentos que luego revenden, solicitan colaboración dineraria simulando dolencias que deben ser atendidas medicamente o piden asistencia en medicamentos para patologías en niños ya atendidas (Aza N., 2022).

Se reitera, la importancia de la sistematización en este contexto, por cuanto permite llevar un orden en cuanto a la documentación y registro de las actividades, facilita la interpretación de la lógica de los procesos vividos, teniendo en cuenta las intenciones, objetivos, desarrollo, alcances, logros y dificultades. Esto beneficia a las empresas, ya que se aseguran de que obtuvieron resultados, y permite poder extraer lecciones que permitan mejorar próximas actividades.

En vista de las diversas formas seleccionadas por las empresas para dar cumplimiento a la responsabilidad social empresarial, era significativo indagar acerca del concepto que ellos manejan sobre este tema y como su percepción puede incidir en las decisiones que puede tomar la empresa a la hora de diseñar estas acciones en cuestión. Al respecto se presenta un cuadro donde se cotejan la conceptualización propuesta por los autores y la opinión de los entrevistados:

Contrastación entre definiciones de responsabilidad social empresarial presentada por diversos autores y la conceptualización de los entrevistados, según empresas	
<p><i>La Organización Internacional del Trabajo (OIT): presenta que “la responsabilidad social empresarial es el conjunto de acciones que toman en consideración las empresas para que sus actividades tengan repercusiones positivas sobre la sociedad y que afirman los principios y valores por los que se rigen, tanto en sus propios métodos y procesos internos como en su relación con los demás actores”. (Fernández, 2.009; pág. 24)</i></p>	<p>Atelier y Salón de Belleza y Estética “Lorena’s”, C.A., se identifica a lo expuesto por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), puesto a que esta empresa percibe a la responsabilidad social empresarial como una manera de visualizar la esencia de la empresa mediante las acciones sociales realizadas.</p>
<p><i>La ISO (International Standard Organizations): 26000 (2010) la define como “responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, a través de un comportamiento transparente y ético que contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad,</i></p>	<p>Empresas Polar, C.A., esta definición es acorde al desempeño de la teniendo una perspectiva de la responsabilidad social empresarial donde se prioriza a las comunidades y beneficiarios para su evolución individual, social y ambiental.</p>

<p><i>tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas, cumpla con la legislación...”</i></p>	
<p><i>La Asociación Business for Social Responsibility (BSR): entiende a la responsabilidad social empresarial como “... lograr éxito comercial en formas que honren los valores éticos y respeto por la gente, comunidades, y el ambiente natural; abordando las expectativas legales, éticas, comerciales, y otras que la sociedad tiene de los negocios, y tomando decisiones que balancean de modo justo las demandas de todos los grupos involucrados” (Flores, Ogliastri, Peinado- Vara, y Petry, 2.007; pág 5).</i></p>	<p>Farmacia San Rafael, C.A. identifica relación con la Asociación Business for Social Responsibility (BSR), ya que asume a la responsabilidad social empresarial como una obligación legal, más allá de las acciones sociales que impacten directamente en una comunidad. Sin embargo, pese a no realizar directamente actividades sociales ni comunitarias, manifestaron sus intenciones de querer realizar actividades para colaborar con la comunidad, aclararon que sus intenciones no eran para obtener algún beneficio legal ni propio, no obstante, en sus deseos e intentos por dar inicio a estas actividades la municipalidad obstaculiza. Adicionalmente, los comportamientos desdeñosos o abusivos de algunos beneficiarios, que generan desconfianza para con este tipo de actividades. Esto les hace como empresa ser más cautelosos en pensar en futuras actividades de esta índole.</p>

Fuente: Información recogida en campo (Marín, L. y Ordaz, D. Año. 2022)

Destacando siempre que cada empresa ejerce la responsabilidad social empresarial de diversas maneras y mediante diferentes acciones, como es el caso de la Farmacia “San Rafael”, C.A. donde no ejecutan acciones o actividades sociales sino que cumplen la responsabilidad social

empresarial mediante el pago de tributos. La actuación de las empresas en la observancia de la responsabilidad social empresarial se puede describir mediante el desempeño de cada organización tal como se presenta a continuación:

En el diagnóstico de necesidades la empresa Atelier y Salón de Belleza y Estética “Lorena’s” C.A realiza una especie de diagnóstico empírico mediante la observación de las necesidades de la comunidad a abordar y sin participación alguna de los ciudadanos beneficiarios de las acciones sociales. En cuanto Empresas Polar, C.A. efectúa un diagnóstico participativo en las comunidades considerando las manifestaciones de los ciudadanos involucrados en ellas.

En relación a la planificación de actividades la empresa Atelier y Salón de Belleza y Estética “Lorena’s” C.A lleva a cabo una planificación anual no escrita siendo una planificación abierta a sugerencias y actividades espontáneas. Para el caso de Empresas Polar, C.A., presenta una planificación trimestral organizada conjuntamente con los beneficiarios del programa.

En cuanto al área destino de inversión empresas Atelier y Salón de Belleza y Estética “Lorena’s” C.A aborda dos áreas: el embellecimiento urbano, realizado en la Av. Gran Mariscal y el área de recreación, realizada en la unidad oncológica infantil del hospital universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA). En el caso de Empresa Polar C.A., su área destino de inversión es la formación, mediante programas que contienen diversos cursos educativos y formativos.

En cuanto a la organización de información, la empresa Atelier y Salón de Belleza y Estética “Lorena’s” C.A., no posee un registro sistematizado de sus actividades, sin embargo lleva un registro del pago de los impuestos correspondientes a la responsabilidad social empresarial establecidos a nivel nacional, igualmente, se reitera que la Farmacia “San Rafael”, C.A pese a no

cumplir actividades sociales referentes al cumplimiento de la responsabilidad social empresarial, para el momento del estudio, cumplen con ella mediante el pago de los ya mencionados impuestos, llevando un registro de los mismos. El caso de Empresa Polar, C.A. se realiza un registro y archivo tanto de las actividades sociales como el pago de impuestos reglamentarios.

De esta forma cada empresa implementa la actuación de la responsable social empresarial de acuerdo a la perspectiva que poseen de la definición de la misma.

4.2 Ordenamiento y Procedimientos regulatorios del Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria (SAMAT) de la alcaldía del municipio Sucre, para el cumplimiento de acciones sociales en el ejercicio de la responsabilidad social empresarial

Es sumamente importante conocer el procedimiento administrativo que implica realizar cualquier acción en el espacio público. A la igual que conocer qué significa y cuáles son el conjunto de actuaciones que estipula la institución que controla su cumplimiento.

Este es el caso del Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria (SAMAT) de la Alcaldía del municipio Sucre, ente por parte del Estado, con suma trascendencia en la organización del municipio, por cuanto es el encargado de administrar, fiscalizar, recaudar, y resguardar el sistema de ingresos tributarios del municipio, y los impuestos nacionales que le sean delegados para el cumplimiento de acciones sociales en el ejercicio de la responsabilidad social empresarial.

Por tal razón las investigadoras, consideraron imprescindible, conocer lo concerniente a los procedimientos administrativos contemplados por el SAMAT, instancia que regula esta materia en el municipio Sucre.

Al respecto, el responsable de esta instancia informó que, partiendo desde la autorización de acciones sociales comprendidas en el ejercicio de la

responsabilidad social empresarial, a nivel municipal se rigen por las ordenanzas creadas con base a la Ley de Impuestos sobre la Renta a nivel nacional.

Estas ordenanzas son discutidas previamente y aprobada por la Cámara Municipal, con el objeto de ajustar el marco normativo, y así, lograr una cultura tributaria que genere conductas favorables al cumplimiento fiscal, registrar los actos del Consejo Municipal y las demás autoridades. (Fuentes E., 2022)

Este mismo entrevistado, expresó que, aunque la idea de exonerar a las empresas del pago de impuestos y en su lugar que realicen acciones sociales para el beneficio de las personas y su entorno podría ser viable, la municipalidad se ve en desventajas debido a que deja de percibir recursos que pueden ser destinados para otros fines, que a su criterio; podría generar un beneficio más estable y duradero.

Por ello, indican, que para la municipalidad las acciones realizadas por las empresas tienen menor valoración que las realizadas por ellos, con esos ingresos provenientes de la cancelación del concepto de responsabilidad social empresarial.

Sin embargo, algunos entes gubernamentales, como lo es el SENIAT, permite que las empresas declaren las acciones o los aportes sociales que realicen, obteniendo una rebaja en el total de los impuestos a pagar. Señalando; que esto no es considerado en las ordenanzas municipales actuales.

De acuerdo al entrevistado antes mencionado, se han hecho intentos de que esto fuera aplicando y así alivianar lo relativo a la carga de trabajo y la inversión social de la Alcaldía, pero no se ha llevado a concretado a la fecha aún.

Adicionalmente a ello, informó que, para el momento de la entrevista el porcentaje aproximado) de pago (de acuerdo a la ley) de

impuestos de las empresas como contribución en el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial se estima con el valor del Petro (moneda digital con valor fluctuante, impulsada desde el gobierno nacional), siendo perjudicial para las empresas al momento de cumplir con el pago de impuesto, ya que a diferencia de lo que está estipulado en la ley, sus ingresos no están anclados al Petro, como consecuencia surge este conflicto que va en detrimento de lo que es la ganancia real de lo que pueda percibir una empresa.

Debido a que estas acciones sociales son poco valoradas por esta instancia, la Alcaldía del municipio, realiza de manera muy puntual un registro o control de las empresas y de las acciones que realizan en cumplimiento de la responsabilidad social empresarial en la ciudad.

Sin embargo, señala el entrevistado, que en el pasado se planteaba que se declarara ciertos aportes o acciones, los cuales serían presentados ante el alcalde en su momento y posteriormente por medio de una providencia administrativa se le hacía el respectivo descuento en lo que era la declaración de impuestos.

Por otra parte, esta instancia de la Alcaldía del municipio, no cuenta con parámetros establecidos o requisitos a exigir a las empresas en el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial, aunque reitera, que esto no significa no agradecer su contribución, si la empresa realiza un aporte significativo para la sociedad queda a criterio de los directores en concordancia con el alcalde la retribución hacia la empresa.

Continúa explicando, que actualmente tampoco han establecido un procedimiento en la municipalidad, para que una empresa de cumplimiento a lo estipulado por ley en cuanto a la responsabilidad social empresarial, quede constancia de sus acciones. Solo cumplen con lo relativo al pago de impuestos establecidos en la ordenanza.

Menciona que los requisitos para que el SAMAT otorgue la autorización a la empresa para la ejecución de actividades orientadas a cumplir con la responsabilidad social empresarial, estos varían dependiendo de las actividades o acciones que quiera realizar la empresa.

Para ello, deben dirigirse a las instituciones competentes relacionadas con las acciones a realizar; para que estas, les suministren los lineamientos necesarios para ejecutar sus actividades, con la respectiva autorización necesaria, teniendo en promedio un mes de antelación para notificar a la municipalidad para otorgar los permisos correspondientes, así proceder a ejecutar sus acciones. Con la particularidad, que lamentablemente el tiempo de respuesta por parte de la municipalidad puede tardar, dependiendo del encargado.

De acuerdo a lo antes planteado y considerando la dinámica de la realidad actual, con respecto al cumplimiento de la responsabilidad social empresarial, las investigadoras consideran que se deben realizar modificaciones a la forma en que se da este proceso en el municipio. Se debería cumplir lo estipulado en las ordenanzas, de esa manera la municipalidad involucrar a los contribuyentes permitiéndole participar en esta toma de decisiones en cuanto a este asunto, que les afecta directamente.

Esto, en vista de que antes, algunos contribuyentes hacían labor social significativa, como, por ejemplo, recuperación del espacio que servía botadero satélite, y ahora es un espacio libre para realizar diversas actividades recreativas. Se obtuvo como reconocimiento un descuento o una consideración en el pago de los impuestos estipulados.

Es oportuno, que los entes gubernamentales establezcan los parámetros correspondientes para que las empresas, primeramente, sepan a qué atenerse, y además mediante sus acciones puedan recibir alguna remuneración o descuentos en cuanto a la ley se refiere.

Para que de esta manera se pueda beneficiar en mayor medida a la comunidad, trabajando en conjunto para satisfacer las necesidades que puedan tener la sociedad o comunidad en específico.

Este entrevistado, considera de manera personal, que en Venezuela debería existir una ley explícita y clara que norme lo concerniente a la responsabilidad social empresarial; permitiéndole regirse mediante parámetros que beneficien tanto a la empresa, a la sociedad y a los entes gubernamentales. La importancia de una ley de responsabilidad social empresarial, puede afectar de forma positiva a las potenciales empresas y a la sociedad en general.

Esto conlleva a la actuación consciente y comprometida de mejora continua, medida y consistente que permite a la empresa generar valor agregado para todos sus públicos, y con ello ser sustentablemente competitiva. Produciendo no solo una mejora a la empresa sino también los receptores de la ayuda e, igualmente, infundir un sentido de orgullo entre las personas que apoyan y trabajan para su crecimiento.

Se puede concluir, para darle respuesta a este objetivo, de acuerdo a lo anterior mencionado, en el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria (SAMAT) de la Alcaldía del municipio Sucre en cuanto al ordenamiento para el cumplimiento de estas acciones, no existe entre sus ordenanzas, alguna que rijan lo relativo a las acciones sociales como modalidad de cumplimiento de la responsabilidad social empresarial, a pesar de esto pueden surgir excepciones que estos consideren para otorgarles un descuento en el total de impuestos a pagar.

Sin embargo, aunque no posean procedimientos regulatorios para que la empresa cumpla mediante acciones sociales con lo estipulado por la ley, si es necesario que soliciten autorización a las distintas instituciones competentes relacionadas con las acciones a realizar para la ejecución de estas actividades.

4.3 Caracterización de la participación del ciudadano beneficiario de las acciones desarrolladas en cumplimiento de la responsabilidad social empresarial

En este apartado, se presenta el análisis e interpretación de los resultados que abordan características, opiniones y apreciaciones de las personas destinatarias de las acciones de las empresas, específicamente los participantes de las actividades organizadas por Atelier y Salón de Belleza y Estética “Lorena’s”, C.A. y Empresas Polar, C.A., recordando que son estos, quienes para el momento del estudio realizaban actividades sociales en cumplimiento de la responsabilidad social empresarial.

La población en general la integraron treinta (30) beneficiarios, distribuidos en quince (15) de cada una de las empresas. La consulta, se realizó mediante la aplicación de un cuestionario, con interrogantes dirigidas a conocer sobre esta interesante temática en estudio.

Se consideró oportuno, presentar la información este producto distribuido en dos segmentos determinados, el primero para el Atelier y Salón de Belleza y Estética “Lorena’s”, C.A. y el segundo para Empresas Polar, C.A, esto con el fin de que la información se perciba de una manera metódica y de fácil comprensión para los lectores.

Se consideró oportuno, conocer primeramente de manera general las características sociodemográficas que distinguen a la población beneficiaria, por cuanto de estos atributos dan complejidad a los requerimientos y demandas de las personas, sea de orden individual o como comunidad.

Cuestión, que como investigadoras nos permite comprender las características generales de las personas entrevistadas, la relación con sus respuestas, y la vinculación con el estudio.

A continuación, se presenta la información en cuanto a la edad, el sexo y el nivel de instrucción de los beneficiarios consultados:

TABLA N° 1. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS DE LOS BENEFICIARIOS DE LAS ACCIONES DEL: ATELIER Y SALÓN DE BELLEZA Y ESTÉTICA “LORENA’S”, C.A., Y EMPRESAS POLAR, C.A.

Edad	Atelier y Salón de Belleza y Estética “Lorena’s”, C.A							Empresas Polar, C.A						
	Sexo		Grado de Instrucción			Condición Laboral		Sexo		Grado de Instrucción			Cond. Laboral	
	F	M	Primaria	B r	Un iv.	For mal	Infor mal	F	M	Primaria	B r.	Un iv.	For mal	Infor mal
21-30 años	3	2	0	4	1	3	2	7	3	0	3	7	8	2
31-40 años	2	4	1	0	5	5	1	3	1	0	1	3	2	1
41-50 años	3	1	0	2	2	3	1	1	0	1	0	0	0	1
Total	8	7	1	6	8	11	4	1	4	1	4	10	10	3

Fuente: Información recogida en campo (Marín, L. y Ordaz, D. Año. 2022)

Para el caso de la empresa Atelier y Salón de Belleza y Estética “Lorena’s” C.A., en lo relacionado a la edad de las personas encuestadas, se aprecia que las edades comprendidas entre los 31-40 años representan un total de seis (6) personas, se puede presumir poseen una mayor conciencia de la situación que enfrentan, presentando un nivel importante de sensatez

en la forma de abordar la realidad, en comparación con las personas con edades comprendidas entre 21-30 años, las cuales están representadas por cinco (5) personas.

Por otra parte, existe un total de cuatro (4) personas ubicadas en las edades comprendidas entre los 41-50 años, los cuales deberían de contar con un nivel de razonamiento más reflexivo, paciencia y sabiduría que ofrecer, sin embargo, a nivel físico se espera que por efectos de envejecimiento sea una desventaja, con el pasar del tiempo su energía y rendimiento será menor, para lo que requiere el contexto donde se encuentran en cuanto a su aportación al desarrollo local.

Como se representa en esta misma tabla, N° 1 respecto a los representantes de los beneficiarios (pacientes infantiles del área de oncología), ocho son mujeres, las cuales tradicionalmente se encargan de los cuidado y acompañamiento de los infantes en la unidad está a cargo mayormente por las madres, abuelas y hermanas que se desempeñan como representantes de los menores de edad, no obstante, no se encuentra una discrepancia muy evidente con respecto a la población masculina, representada por un total de siete (7) personas son hombres que fungen como cuidadores, acompañantes y representantes de los niños.

Esta característica nos indica que, en el ámbito de la salud, es un poco mayor la cantidad de mujeres que ponen en pausas sus actividades rutinarias para establecer una rutina de cuidados que el porcentaje de hombres, este hecho ocurre por diversas razones, siendo la más predominante el factor de instinto de protección que psicológicamente, poseen las mujeres. No obstante, esto no será un factor que altere los objetivos propuestos en nuestra investigación.

El nivel educativo está distribuido por ocho (8) personas con estudios universitarios, los cuales comprenden títulos obtenidos entre licenciaturas, técnicos superiores universitario e ingeniero, cuyos

conocimientos deberían otorgar una ventaja a nivel económico sobre seis (6) del total de encuestados que afirman tener el nivel básico de educación media y una (1) sola persona se encuentra con nivel de primaria.

Del total de los encuestados, una mayoría de doce (12) personas poseen una ocupación formal dentro de acuerdo al área que se formó, en contraste con los tres (3) informantes que manifestaron desempeñar ocupaciones de tipo informal, como *deliverys* y comerciantes.

Quizás, esto puede ser la causa por la que una minoría de la población disponga de un mayor espacio de tiempo libre para asistir, participar e involucrarse en las actividades programadas por la empresa, teniendo la circunstancia de no tener tantas limitaciones laborales con respecto a sus horarios, a diferencia de la mayoría de los entrevistados.

Para lo que compete al caso de la empresa Polar C.A., se puede notar en esta misma tabla N°1, que en su mayoría los participantes, diez (10) tienen una edad entre 22-30, considerados población joven las que se participan en estos cursos, además de sus actividades académicas y/o laborales, se supone tienen tiempo y dedicación de participar en estas actividades. Por otro lado, tenemos a los participantes entre 30-40 años, representados por cuatro (4) de ello, observando que, se espera sean personas con mayor responsabilidad y mayor conocimiento de la realidad, con intereses acordes a su grupo etario. Mientras que el rango de edad entre 40-50 años se ubica sólo una (1) persona. Ya con mayor madurez cronológica.

A pesar de ser personas jóvenes, la mayoría de los encuestados, es decir un once (11) son mujeres, que han participado en distintos cursos de maquillaje, locución, depilación de cejas y otros diplomados, si bien se muestra que la mujeres y hombres tienen la misma capacidad para liderar y generar cambios y resultados, hay factores como el tema de los cursos que no generan interés en los hombres para desarrollar o potencializar sus

habilidades. No obstante, cuatro (4) beneficiarios son hombres que han participado en los cursos han demostrado interés en querer adquirir conocimientos nuevos respecto a la temática indicada.

Mayormente los beneficiarios poseen un nivel educativo universitario, es decir, siete (7) son profesionales como licenciados, técnicos superiores, ingenieros, etc., que les interesa adquirir nuevos conocimientos a través de estos cursos los cuales les ayudarán a desarrollar nuevas habilidades que podrán poner en práctica al finalizar el curso o potencializar las habilidades que ya poseen, por otro lado, tenemos que cuatro (4) encuestados afirman contar con estudios al nivel básico de educación media y uno (1) de primaria.

Por otro lado once (11) de los beneficiarios cuentan con ocupación profesional, por lo que son persona que cuentan con tiempo limitado para participar en los cursos, a pesar de eso no se muestra como un problema para cumplir con las actividades del curso, en comparación con cuatro (4) beneficiarios que poseen una ocupación de manera informal, los cuales pueden tener más tiempo libre pero no significa que no cuentan con responsabilidades.

Ahondando en el estudio, se les consultó a los encuestados referentes al número de actividades en las cuales había participado y como los calificaban, esto para precisar en primer lugar el manejo de información suficiente para luego emitir un juicio con respecto a ella. De acuerdo su opinión se tiene:

TABLA N° 2. NÚMERO DE ACTIVIDADES EN LAS QUE HAN PARTICIPADO Y SU SATISFACCIÓN CON ELLAS

Calificación y N° actividades en las que ha participado	N° Actividades en que ha participado				Total
	Empresa Atelier y Salón de Belleza y Estética “Lorena’s” C. A		Empresas Polar, C.A.		
	Mayor de 10 Actividades	Menor de 10 Actividades	Mayor de 10 Actividades	Menor de 10 Actividades	
Muy buenas	0	4	1	7	12
Buenas	5	5	0	4	14
Regulares	0	1	0	3	4
Total	5	10	1	14	30

Fuente: Información recogida en campo (Marín, L. y Ordaz, D. Año. 2022)

Los beneficiarios de las acciones de empresa Atelier y Salón de Belleza y Estética “Lorena’s” C.A., entre los años 2021 y 2022, de acuerdo a lo mostrado en la tabla N°2, diez (10) de los encuestados opinan haber estado presentes en menos de 10 actividades aproximadamente, esto motivado a varios factores, primeramente el tiempo de permanencia en la unidad oncológica infantil, seguido de la concordancia con los horarios y la disponibilidad de tiempo de los representantes. A diferencia de una minoría de cinco (5) personas, que afirman haber participado en más de 10 actividades y las califica de buenas.

De los resultados mostrados se aprecia que, del total de la población, cuatro (4) de los consultados expresan que las actividades son muy buenas, considerando que son actividades necesarias para la formación y recuperación del infante, igualmente concuerdan que estas acciones les permiten a ellos herramientas motivación, apoyo y hasta incremento de sus

niveles económicos. Una mayoría de diez (10) encuestados clasifican de buenas las actividades, manifestando conformidad con las mismas, ya que la empresa conjuntamente con las actividades brinda un espacio agradable para que tanto los representantes como los infantes satisfagan las necesidades de ocio y recreación, recordando que estas son una de las necesidades fundamentales para el ser humano y su desarrollo emocional y social. Aunque uno (1) de ellos la califica como regular, ya que considera que las actividades no están acordes al área en donde se encuentra.

Por su parte, los beneficiarios de las acciones de Empresas Polar, C.A., para los años 2021-2022, manifiestan catorce (14) de ellos, que han participado en menos de 10 actividades, expresando, a pesar de tener un interés en estos cursos, existen varios factores o limitantes como el tiempo y el tema del curso que algunas veces no es de su interés, sin embargo, en las entrevistas se mostraron muy agradados con los resultados de los cursos en los cuales han participado. Por lo contrario, solo un (1) beneficiario señaló, haber participado en más de 10 actividades y a su criterio fueron muy buenas.

De los resultados mostrados, podemos identificar que ocho (8) de los beneficiarios clasifican las actividades como muy buenas, ya que contaban con personal capacitado que lograron integrar a todos los participantes, ofreciéndoles un material de apoyo necesario y con fácil acceso, dejando una marca en todos los participantes, dando resultados satisfactorios para los participantes, adicionalmente contaron con un buen espacio de trabajo.

A su vez cuatro (4) calificaron las actividades como buenas ya que el contenido les pareció de calidad y estuvieron conformes con las dinámicas aplicadas, mientras que tres (3) informantes calificaron las actividades como regulares, debido a que estas fueron desarrolladas en época de pandemia COVID- 19 y la metodología fue cambiada, migrando a la modalidad *on line*

causando que los participantes no se sintieran conformes con la manera en la que se desarrolló el contenido.

Profundizando en el estudio, se les consultó a los encuestados referente a como califican su participación en las actividades, con el fin de detallar en primer lugar la como perciben su participación en el desarrollo de las actividades para luego emitir un juicio con respecto a ella. En cuanto a ello, de acuerdo su opinión se tiene:

TABLA N° 1. PARTICIPACIÓN EN LA TOMA DE DECISIONES PARA LAS ACTIVIDADES

Participación en la Toma de Decisiones en las acciones implementadas por empresa			
Participación en la toma de decisiones en las acciones	Atelier y salón de belleza y estética “Lorena’s” C.A	Empresas Polar, C.A.	Total
Si ha participado	3	10	13
No ha participado	12	5	17
Total	15	15	30

Fuente: Información recogida en campo (Marín, L. y Ordaz, D. Año. 2022)

En la población estudiada para los efectos de la empresa Atelier y Salón de Belleza y Estética “Lorena’s” C.A., solo tres (3) personas, del total de los consultados, estiman que la empresa ha tomado en cuenta su opinión, ideas y aportes para la planificación de actividades, los cuales van desde comentarios sobre lo que quisieran en las actividades, hasta críticas constructivas para mejorar las mismas, las cuales posteriormente se ven reflejadas en acciones ejecutadas por dicha empresa. Es decir, sus opiniones fueron emitidas al momento de organizar y ejecutar las actividades en el recinto (área de oncología infantil).

En contraste a una mayoría de doce (12) personas, que como se muestra en la tabla N° 3. Estos reflexionan, en cuanto a que sus opiniones no han sido consideradas para esta planificación, explicando que la empresa se presenta con las actividades estipuladas, sin conversar previamente o informarse sobre si les parece correcto la temática, horarios, área a abordar ni qué acciones les gustaría que tomaran para las próximas actividades.

Por eso, en el contexto de este estudio, se considera vital, consultar la opinión de los beneficiarios. La planificación de las actividades debería establecerse luego de haberse elaborado un diagnóstico de tipo participativo, para que los representantes de los pacientes de la unidad oncológica infantil puedan definir las acciones que deben llevarse a cabo más llevadera su permanencia en el lugar.

Relativo a este mismo aspecto, en la población beneficiaria las acciones implementadas por Empresas Polar, C.A., se distingue, que diez (10) de los consultados opinan que si los han sido tomado en cuenta; por invitación propia de los trabajadores o representantes de la empresa, siendo participe de los talleres para la toma de decisiones, mientras que cinco (5) opinan todo lo contrario, debido a que el contenido de los cursos no son los que las comunidades esperan, siendo cursos centralizados que son repartidos por todo el país, generando una sensación de inconformidad en los participantes al no ser tomados en cuenta para estas decisiones.

Reiterando lo relativo a valorar la importancia de las opiniones de los beneficiarios para hacer más efectiva su acción, haciendo cónsona la relación necesidades – respuestas. Esto solo lo garantiza la elaboración del respectivo diagnóstico participativo, para definir luego las acciones que deben llevarse a cabo para modificar su realidad. Por cuanto incorporar a los beneficiarios en el proceso de toma de decisiones es fundamental, teniendo presente a Chiavenato (2009) cuando afirma que es “un proceso que consiste en hacer un análisis y elegir entre varias opciones un curso de

acción”, sería una ventaja que permitiría establecer acciones prudentes y pertinentes acordes a su realidad, en la contribución de la solución de las necesidades de la población.

Ahondando en el estudio, se les consultó además a los encuestados referente a su satisfacción en cuanto a la participación de ellos y como la califican, esto para precisar si se sienten realmente tomados en cuenta. En cuanto a ello, de acuerdo su opinión se tiene:

TABLA N° 4. FUENTE Y CUANTÍA DE INFORMACIÓN ACERCA DE LAS ACTIVIDADES A ORGANIZADAS POR LAS EMPRESAS

Cuantía de información	Fuente de información referente a las actividades					
	Empresa Atelier y Salón de Belleza y Estética “Lorena’s” C.A		Empresas Polar, C.A.			Total
	Fuente Directa	Por Terceros	Fuente Directa	Por Terceros	Redes Sociales	
Amplia	5	0	1	4	3	13
Reducida	0	10	0	6	1	17
Total	5	10	1	10	4	30

Fuente: Información recogida en campo (Marín, L. y Ordaz, D. Año. 2022)

Los beneficiarios de la Empresa Atelier y Salón de Belleza y Estética “Lorena’s” C.A., al ser consultados referente a como se informaron y como califican la cuantía de esa información, en la tabla la tabla N° 4, se aprecia que diez (10) de los encuestadas indicaron que se han informado de las actividades a través de comentarios dentro de la misma unidad oncológica, es decir, por terceros, ya sea emitido por familiares de otros

pacientes, los cuales retransmiten estas informaciones a los nuevos usuarios del servicio, así como de los recaudos necesarios para ser considerados en ellas. Ellos, igualmente manifiestan que la información al no ser de primera fuente, es reducida y confusa o imprecisa. Porque muchas veces se tergiversa o malinterpreta sobre ella.

El resto de los encuestados, cinco (5) de ellos, señalan disponer de amplia información y de forma directa, mediante el aviso del personal médico de la unidad o de los mismos empleados de la empresa, indicando ser informados de las actividades mediante la notificación directa del personal médico al momento programarse las actividades con el personal de la empresa, en la propia unidad oncológica infantil. Es por ello, que manifiestan encontrarse muy satisfechos y consideran que tener este contacto directo con la fuente de información, es ventajoso para sus agendas.

Los encuestados considerando que la empresa puede mejorar lo concerniente a publicitar las actividades de distintas formas, siendo conveniente informar con antelación respecto a ellas, de esta manera le permiten a ellos como beneficiarios organizarse en cuanto a sus horarios para favorecerse en mayor medida en las mismas. Indicando; que se les haría más fácil el acceso a la información mediante flyers situados dentro de la unidad oncológica o a través de publicaciones difundidas en las redes sociales, haciendo énfasis en realizarlo con un tiempo de antelación prudente para que puedan ser visualizadas, durante los períodos de tiempo libre que tengan los representantes de los pacientes.

Por su parte de los beneficiarios de las acciones realizadas por la Empresa Polar C.A., ellos en su mayoría indican fueron informados por terceros, como amigos, vecinos, conocidos y alguna publicidad en las redes sociales de la empresa, debido a esto solo cuatro (4) de los participantes sienten manejar información y estar satisfechos con la manera amplia en la que obtienen la información, siendo estos los más atentos a las redes

sociales de la empresa o teniendo un informante directo que les notifica de las actividades de manera eficaz, mientras tanto seis (6) beneficiarios se sienten cómodos con la manera en la que acceden a la información sobre las actividades, siendo conscientes que su manera de informarse a veces no es la más eficiente, ya que no tienen la información directa de la fuente.

Los diez (10) beneficiarios que indicaron enterarse por terceras personas, muestran un descontento con respecto a la información tan reducida, solo se accede por la publicidad que se les hace a estas actividades. Pudiera ser efectivo el aspecto publicitario, si se emplean los medios de comunicación regionales, posters, folletos y difusión por redes sociales, ya que estas actividades son beneficiosas para la sociedad en su conjunto.

Haciendo énfasis en que participación no es sinónimo de asistencia, se hace necesario enfatizar que los roles asumidos por los encuestados, sea bien como asistente, coordinador o participante, en estas actividades demuestran motivación por involucrarse en otros niveles en ellas. Tomando en cuenta que mientras más esté implicado en la actividad, profundizara su sentido de pertenencia en una labor conjunta con todos los interesados en dichas actividades.

Debido a eso, se les consultó, acerca del tipo del rol asumido en las actividades y como lo califican, esto para precisar el cómo internalizan y las valoran desde su perspectiva como asistente, coordinador o participante. En cuanto a ello, de acuerdo su opinión se tiene:

TABLA N° 5. ROL ASUMIDO EN LAS ACTIVIDADES Y SU CALIFICACIÓN

Calificación del Rol	Tipo del rol asumido en las actividades					Total
	Empresa Atelier y Salón de Belleza y Estética “Lorena’s” C.A			Empresas Polar, C.A.		
	Asistente	Colaborador	Participante	Colaborador	Participante	
Muy Bueno	0	0	0	1	6	7
Bueno	3	2	3	0	6	14
Regular	4	0	3	0	2	9
Total	7	2	6	1	14	30

Fuente: Información recogida en campo (Marín, L. y Ordaz, D. Año. 2022)

En la tabla N° 5 se puede observar como el total de la población beneficiaria de las acciones de la Empresa Atelier y Salón de Belleza y Estética “Lorena’s” C.A., distinguieron los diferentes roles asumidos conforme a las diversas actividades donde se involucraron. Se distribuyen de la siguiente manera: siete (7) indican haber desempeñado en el rol de asistentes (calificándolos entre buenos y regulares), puestos que solo han hecho acto de presencia en las actividades realizadas, bien sea por el limitado tiempo de sus agendas o porque su participación no es requerida por los encargados de la actividad.

Se tiene también, que seis (6), manifiestan haber desempeñar el rol de participantes (apreciándolos entre bueno y regular), ya que si bien no a todos se les ha tomado en cuenta sus opiniones al momento de planificar las actividades, sí han sido participes en la organización de la logística para la misma, en cuanto a disposición y arreglo del lugar, refrigerio, número de familiares permitidos dentro de la unidad para el momento de la actividad,

insumos a necesitar y en el desarrollo de las actividades recreativas como cuidadores de los niños o formando parte del progreso de las actividades como recreadores, asistentes, peluqueros, entre otros.

Dos (2) de los encuestados opinan han desempeñado el rol de colaboradores, clasificándolo como bueno, puesto que les ha permitido esta experiencia, establecer alianzas con empresas donde están empleados para la contribución de algunos materiales que se puedan utilizar y/o donar en estas actividades.

En el caso de Empresas Polar, C.A., sus beneficiarios manifiestan haber cumplido una gama de roles, de acuerdo a sus respuestas catorce (14) reconocen asumir el rol de participantes, ejecutando de manera satisfactorias todas las tareas asignadas por los responsables del curso y cumpliendo de manera exitosa los objetivos propuestos por ellos mismos, clasificando el desempeño de sus roles de la siguiente manera (calificándolos de buenos), los que lo califican como regular, es que piensan que su desempeño como participantes no fue el mejor, a pesar de participar en las tareas o ejercicios presentados pudieron haber dado lo mejor de sí y aprovechar al máximo las actividades presentadas en los distintos cursos. Mientras que sólo una (1) persona afirma haber actuado como colaborador, apoyando y orientando al resto de los participantes, destacando como bueno lo vivenciado con el rol asumido durante su participación en la actividad.

Reiterando que participación no es sinónimo de asistencia, los encuestados demuestran motivación por involucrarse en otros niveles en estas actividades, para aportar más beneficios en el área en la que se encuentran y soluciones favorables a sus necesidades.

Ahondando en el estudio, se les consultó a los encuestados referente a la repercusión de participación, esto para precisar cómo estas actividades los han incentivado a participar con fines educativo de entretenimiento o productivo. Tomando en cuenta en primer lugar el manejo

de información suficiente para luego emitir un juicio con respecto a ella. En cuanto a ello, de acuerdo su opinión se tiene:

TABLA N° 6. INCENTIVO PARA LA PARTICIPACIÓN EN LAS ACTIVIDADES Y CALIFICACIÓN

Calificación de la experiencia	Incentivo para participar en las actividades					Total
	Atelier y salón de belleza y estética “Lorená’s” C.A.		Empresas Polar, C.A.			
	Entretenimiento	Productivo	Educativo	Entretenimiento	Productivo	
Muy Buena	4	3	4	2	2	15
Buena	6	2	4	1	0	13
Regular	0	0	1	1	0	2
Total	10	5	9	4	2	30

Fuente: Información recogida en campo (Marín, L. y Ordaz, D. Año. 2022)

Un aspecto de interés, es la motivación de los encuestados para participar en las actividades que organizan las empresas. Por su parte, los beneficiarios de la empresa, Atelier y Salón de Belleza y Estética “Lorená’s” C.A., diez (10) de ellos señalan, haber sido incentivado por el deseo del entretenimiento, como se demuestra en la tabla N° 6. Esto, ante las necesidades de distracción y recreación fundamentales para los infantes, que se encuentran transitando tan penosa enfermedad.

Mientras que cinco (5) de los encuestados afirman presentarse a estas dinámicas con un fin educativo y productivo a la vez, cuyo propósito no es solo recrearse, sino también aprender una nueva habilidad que puedan poner en práctica de forma remunerada para aumentar sus ganancias y

favorecer el nivel económico que tienen, por ende, generar una mejor calidad de vida para él y su familia.

En cuanto a la como califican la experiencia, en función de lo aportado por dicha actividad, ocho (8) consideran buena aunque opinan que el contenido de las actividades no está del todo aparejado con la información publicitada, es decir, que los títulos generan expectativas que no se llenan luego con las actividades mencionadas. Pero, siete (7) de ellos, señalan ser muy buenas y de sentirse satisfechos y conformes con lo que han obtenido en estas actividades, teniendo una estrecha relación con las expectativas de lo que deseaban alcanzar con lo planteado en estas actividades.

Sin embargo, manejar las expectativas de la población no se considera una tarea propia de la empresa, no obstante, la empresa debe difundir información precisa y concisa para evitar este tipo de confusiones entre los beneficiarios. Además de estar consciente de la obligación de ser cuidadosos en cuanto a formular y presentar un contenido de actividades acorde a las realidades de este tipo de beneficiarios. Sirviendo a su vez, de vía de ayuda para la paliar necesidades que presentan los representantes y los pacientes de la unidad oncológica infantil.

En el caso de los beneficiarios de Empresas Polar, C.A., existen una variedad de razones que los incentivó a participar en los cursos ofrecidos por esta empresa. Nueve (9) de los beneficiarios fueron motivados por causas educativas, buscando nuevos conocimiento o habilidad, para formarse y posteriormente desempeñarse en su vida laboral y/o personal, lo cual puede ofrecer mejoría a nivel personal fundamentalmente. También se conoció, que cuatro (4) de los encuestados indican verse motivados por el entretenimiento, siendo cautivados por lo dinámico de los cursos y la manera en la cual estos se desarrollaban, mientras que dos (2) beneficiarios lo califican como productivo, siendo estos cursos considerados como activos y con un contenido agradable.

Ahora bien, ocho (8) participantes indicaron que estuvieron contentos con lo desarrollado en los cursos, sintiéndose complacidos con lo obtenido en las actividades, ayudando a potenciar la constancia, el enfoque y la organización de los beneficiarios, considerándola como muy buena esta experiencia. Mientras que cinco (5) de los beneficiarios disfrutaron de los resultados de los cursos, clasificándola como buena ya que contaron con información suficiente para entender y comprender lo visto en el curso. Contrariamente se tiene, que dos (2) individuos no estuvieron contentos con las actividades, otorgando una clasificación regular, esto debido a distintas razones, como lo es el medio por donde se desarrollaron siendo este principalmente de manera *on line*, el factor pandemia el cual estuvo presente en el período de ejecución de estos cursos, a pesar de que iniciaron motivados para participar se enfrentaron a situaciones que no favorecieron la captación de información.

La participación de los beneficiarios de las acciones desarrolladas en el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial puede caracterizarse, en concordancia con los sustentos teóricos utilizados y estipulados previamente en el marco teórico de la presente investigación, como lo son los tipos de participación establecidos por el Centro Internacional Education Professional (2022) y los niveles de participación reflejados en la “Escalera de Participación” de Geilfus (1997), dándose de la siguiente manera:

En el caso de Empresa Atelier y Salón de Belleza y Estética “Lorena’s” C.A, según los tipos de formación, la participación de estos beneficiarios se da en el tipo de participación público, ya que la participación de estos ciudadanos se realiza en función de intereses sociales de carácter particular. En relación a los niveles de participación, los beneficiarios de la empresa realizan una participación pasiva, puesto a que los ciudadanos solo obtienen la información de las actividades y acuden a ellas, sin embargo, se

destaca su disposición por participar mediante opiniones y ejecución de actuaciones.

En el caso de Empresas Polar, C.A., de acuerdo a las formas de participación, se clasifica como participación comunitaria, representada por la unión de los integrantes de una comunidad para desarrollar calidad y bienestar de vida sostenibles en el tiempo. Al respecto con los niveles de participación, los beneficiarios se encuentran en el nivel de participación por incentivos, dado que la empresa les ofrece conocimientos que pueden ser utilizados en pro a beneficios económicos como motivación de participación.

4.4 Satisfacción de los Ciudadanos en cuanto a la incidencia de las acciones desarrolladas por las empresas al Desarrollo Local

En el ámbito de la participación, la constante comunicación entre los actores, la retroalimentación y rendición de cuentas sobre el desempeño y la transparencia de la información se asocian positivamente con la posterior satisfacción del ciudadano, en cuanto a las acciones que se desarrollan en su entorno.

Al ser la satisfacción un indicador de la calidad o atención brindada, representa un elemento que redundará en el incremento del nivel, calidad de vida y fortalecimiento de capacidades de quien se beneficia de tales acciones y a su vez a su entorno más próximo.

Caso concreto a lo que concierne a los beneficiarios de las acciones emprendidas por la empresa Atelier y Salón de Belleza y Estética “Lorena’s” C.A. Al ser consultados estos, acerca de las actividades que desarrollan en el espacio común, el total de la población encuestada afirma tener conocimiento sobre las actividades desarrolladas por la empresa en las comunidades.

Sin embargo, para efectos de este estudio se toma como referencia las acciones que realiza la empresa en el área común de la Unidad

Oncológica Infantil del hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, dada la permanencia y la interacción solidaria que se genera entre los que allí conviven, que la sienten como su comunidad, más allá del beneficio individual que le otorga la empresa a cada paciente.

TABLA N° 7. SATISFACCIÓN DE ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LAS EMPRESAS EN EL CONTEXTO LOCAL

Calificación de su Satisfacción	Satisfacción con las actividades organizadas por la empresa		
	Empresa Atelier y Salón de Belleza y Estética “Lorena’s” C.A:	Empresas Polar, C.A.	Total
Muy Satisfecho	0	8	8
Satisfecho	3	6	9
Medianamente Satisfecho	12	1	13
Total	15	15	30

Fuente: Información recogida en campo (Marín, L. y Ordaz, D. Año. 2022)

En cuanto a este trascendental tema, es necesario recordar acá, que una comunidad se define por ser no solo un espacio territorial, sino también una integración de personas que comparten características similares que les permiten vincularse y simpatizar entre sí, originando una relación y sentido de pertenencia con mayor intensidad que en otro contexto. (Terry, J., 2012).

Las particularidades que les hacen comunes a estas personas nacen producto de la misma experiencia que comparten y de mismo

ambiente en el que se encuentran, logrando identificarse con ciertos rasgos como el agotamiento físico y emocional de la situación que afrontan, siendo consecuencia de diversas causas como la situación precaria en cuantos insumos médicos, condiciones hospitalarias, el estado de los servicios básicos en la ciudad de Cumaná, esta afinidad, más la solidaridad de cada persona hace que estos factores se conviertan en vínculo que los une entre ellos y les motiva a generar una red de apoyo y familiaridad sin distingo.

Sin embargo, no siempre las actividades que ofrece la empresa cubre las insuficiencias prioritarias que posee esta comunidad, siendo esta la razón por la que, total de los encuestados, doce (12) indican que, pese a que las actividades de recreación son necesarias y las agradecen, se sienten medianamente satisfechos, por cuanto, no son lo que principalmente se requiere en la unidad en cuestión, mientras que una minoría, tres (3) de los encuestados manifiestan estar satisfechos, por las actividades, así como por el área a la que están destinadas.

Se percibe cierta disparidad entre las necesidades de la población y las acciones llevadas a cabo por la empresa, se puede inferir que, esto obedece a la no realización de un diagnóstico de necesidades elaborado entre la empresa y los actores involucrados, puesto, que es allí donde se puedan identificar las prioridades y planificar con base a tales necesidades las actividades más acertadas y por lo tanto aporten mayor beneficio.

Sobre este mismo tema se consultó a los beneficiarios de las acciones de la empresa Polar, C.A. Siendo esta, una empresa enfocada en apoyar a las distintas comunidades, para el caso en estudio correspondió la experiencia de implementación de cursos formativos para un oficio a jóvenes de las comunidades.

En la tabla N° 7, se aprecia como ocho (8) de los beneficiarios afirman estar muy satisfechos con las actividades desarrolladas en sus comunidades, opinando que son muy buenas y están vinculadas a las

necesidades presente en de la comunidad. Ello evidencia, que se tomó en cuenta la opinión de los integrantes de la misma, lográndose una mejor organización en las comunidades y dejando un conocimiento nutritivo en cada uno de sus habitantes de acuerdo a sus requerimientos. También, se tiene que seis (6) de los beneficiarios indicaron estar satisfechos, y las califican como buenas tales actividades, a pesar de no abarcar todas las necesidades presentadas en las distintas comunidades.

Sostienen que ha sido una oportunidad de mejorar tanto para ellos, como para el resto de los habitantes de la comunidad a la cual pertenecen. Puesto que, les a ayudando a aprender diferentes oficios en los que pueden desempeñarse. Esto conlleva una doble utilidad, por un lado, el percibir un ingreso desde sus hogares el cual contribuye a la economía familiar, mientras que por el otro lado, se presta un servicio a las personas que así lo requieran en la misma comunidad.

Estos quince (15) beneficiarios, señalan que la empresa ha tratado de ampliar la cobertura por comunidades, sin embargo hasta el momento de la investigación no se ha logrado en su totalidad. Solo un (1) beneficiario señala sentirse medianamente satisfecho, por haber tenido dificultades para la realización de los cursos presentados, por motivos como: la temática del curso, la dificultad para acceder de acuerdo al tiempo en que estaban pautados. Considera este beneficiario, no tener apoyo directo de la empresa en su comunidad, ocasionando que se tengan que utilizar otros medios para trasladarse a otras localidades para participar en dichos cursos de manera efectiva.

En cuanto a la contribución de las actividades en la comunidad, los beneficiarios relacionan su satisfacción con respecto a las actividades desarrolladas por la empresa, ya que han contribuido favorablemente en las comunidades generando unión entre vecinos, permitiéndoles organizarse de manera mucho más efectiva y llegando a consenso en la toma de decisiones,

además generando otra fuente de ingresos a las personas y motivando a la comunidad a emprender negocios desde sus hogares, haciendo notar una mejoría en la economía de los núcleos familiares y una mejor convivencia en el hogar.

Estos cambios han contribuido a una mejora dentro de las comunidades, beneficiando al trabajo en equipo entre los vecinos y los propios hogares, participando en las actividades recreativas, trabajando en equipo y creando confianza entre ellos, lo que derivó en la vinculación de los propietarios, facilitando una mayor comunicación entre ellos, siendo más abiertos y confiando más el uno del otro. Generando un deseo de cuidar y mejorar su comunidad.

Otro tema de importancia capital en este estudio es lo concerniente a la relación de los procesos participativos con el Desarrollo Local; que si bien es cierto se caracteriza por ser impulsado por las capacidades institucionales y productivas de un territorio, debe entenderse también, como: "Un proceso localizado de cambio social y crecimiento económico sostenible, que tiene por finalidad el progreso permanente de la comunidad y de cada individuo integrado en ella" (Valcárcel - Resalt, G., 1999).

Acá, la participación del ciudadano juega un papel preponderante, representa el contribuir, cooperar y trabajar por y para el desarrollo de su localidad, asumiéndose como capital (humano) valioso dentro de su comunidad.

En este sentido, se les examinó la opinión de los encuestados en cuanto a la incidencia de su participación en las acciones desarrolladas por la empresa con el desarrollo local. Al respecto se tiene:

**TABLA N° 82. OPINIÓN DEL EFECTO DE SU PARTICIPACIÓN
EN EL DESARROLLO LOCAL**

Efecto de su Participación	Opinión acerca del efecto de la participación de los beneficiarios en las actividades organizadas por las empresas en el desarrollo local	
	Empresa Atelier y Salón de Belleza y Estética “Lorena’s” C.A:	Empresas Polar, C.A.
Si ha causado efecto	9	14
No ha causado efecto	6	1
Total	15	15

Fuente: Información recogida en campo (Marín, L. y Ordaz, D. Año. 2022)

Como se muestra en la tabla N° 8, nueve (9) de los quince (15) beneficiarios de las acciones emprendidas por la empresa Atelier y Salón de Belleza y Estética “Lorena’s” C.A., expresaron considerar que su participación, independientemente del rol asumido; ya sea como colaboradores, participantes o asistentes, si ha tenido un efecto.

Estos efectos los miden en el mejoramiento de las condiciones; por un lado a nivel colectivo, ya que han vivenciado mejoras en la ambientación de la Unidad de Oncología Infantil, bien en el área de hospitalización propiamente dicha, como en los espacios de uso colectivo para familiares de los pacientes.

Del mismo modo, las mejoras las aprecian a nivel individual: como la adquisición de nuevas destrezas como recreadores, peluqueros, organizadores de eventos, así como otras destrezas aprendidas de forma colateral gracias las actividades ejecutadas, con lo cual se robustecen las potencialidades de los beneficiarios y esto repercute en el mejoramiento de

sus condiciones de vida y pueden contribuir en mayor medida tanto a en dicha área hospitalaria como en las comunidades donde residen.

Ellos manifiestan, que en el contexto de las actividades se han presentado situaciones que ameritan intervenir y se han dado cuenta de que poseen habilidades en ciertas áreas; puesto que su disposición a lograr los objetivos les hace asumir situaciones de emergencia y en consecuencia ejercen labores de carpinteros, electricistas, pintores, asistentes de logística, destrezas que no consideraban tener. De allí, que además de hacerse conscientes de tales destrezas, visualizan esto, como una oportunidad en el futuro cercano que les habilite tener otra fuente de ingreso económico extra.

En contraste con seis (6) de los encuestados, que opinaron no sentir que su participación en las actividades ha influido en algún modo en el cuanto al desarrollo local. Esto puede obedecer a que los encuestados no ha internalizado que el concepto de comunidad va más allá del espacio territorial donde se ubican sus viviendas.

Así como, lo que implica la participación en términos de contribución y cooperación, al ser intangibles le dan poca importancia a su accionar, aunque los cambios en el área de Hospitalización de Oncología Infantil producto de las acciones de la empresa sean evidentes (de acuerdo a lo manifestado por los encuestados). Es decir, que no están consciente de como su participación ha contribuido en los cambios en ese contexto, entendidos estos como cambios a nivel de desarrollo local.

No obstante, los resultados de la investigación permiten apreciar, como la participación del ciudadano en estas acciones, contribuyen en primera instancia a su desarrollo personal y social, y luego esto se revierte con su contribución (con la puesta en práctica de conocimientos adquiridos) al desarrollo de las comunidades donde habitan y por ende al desarrollo local en general.

Pero, resulta más provechoso que la actuación del ciudadano sea de manera consciente, con conocimiento de sus potencialidades y capacidades, con el propósito de trazarse objetivos claros y por consiguiente, tener precisión en cuanto a los cambios y transformaciones deseadas.

A pesar de lo antes indicado, el total de la población encuestada para este estudio coincidieron en que las actividades ejecutadas por la empresa Atelier y Salón de Belleza y Estética “Lorena’s” C.A., han influido en general de manera positiva en sus vidas y en la vida de sus representados.

Si bien, los entrevistados manifiestan sentir que no hay la suficiente concordancia entre sus necesidades y las actividades realizadas; ellos, están totalmente de acuerdo que esas dichas actividades tienen un efecto favorable en el progreso de los infantes, mejorando su estado de ánimo, autoestima, desarrollo de habilidades sociales, factores importantes en la evolución de condición de salud y desarrollo emocional, brindándoles un espacio recreativo donde se sientan libres de jugar, experimentar, socializar y entretenerse tanto con sus familiares como con otros pacientes.

A la par, desarrollan sus destrezas motoras, realizando actividades físicas dentro del rango de sus posibilidades, que les permitan tener movilidad corporal, todo ello, dentro de la misma unidad, sin exponerse a los riesgos que implica el entorno exterior dada su condición de salud.

El desarrollo emocional, social y motriz del paciente no solo implica una vía para la mejora de su salud, estos factores involucran a su vez a sus familiares, los cuales encuentran algo de sosiego con estas actividades, lo que conllevan en la recuperación de los pacientes, brindándoles un alivio y disminuyendo los niveles de estrés y agobio que traen consigo la circunstancia de ser cuidadores de pacientes con esta terrible enfermedad.

En lo que concierne a los beneficiarios de las acciones de empresas Polar, C.A., se conoció de acuerdo a los datos indicados en la Tabla N° 8, que catorce (14) de los encuestados opinan que su participación

en dichas acciones ha incidido en el desarrollo local, enfatizando en su comunidad, considerando que contribuye a la mejora de la calidad de vida y el bienestar de las comunidades.

Asimismo, estiman que su participación ha tenido un efecto considerable en el desarrollo local de sus comunidades, lo cual se ve reflejado en las nuevas habilidades que han detectado y fortalecido, puestas en práctica generando un ingreso extra, lo que se ve reflejado en el mejoramiento de las condiciones de vida. Adicional al servicio que se puede prestar en la misma comunidad. Para ellos, esto es parte del fomento del desarrollo de la comunidad y se hace extensivo al desarrollo local.

Tal situación les hace estar conformes con el efecto de las actividades desarrolladas por la empresa en cuanto a desarrollo se refiere, puesto que ya han acondicionado espacios en sus hogares para iniciar emprendimientos de diversa naturaleza; como forma de reactivar el proceso económico local. Siendo los mencionados: expendio de alimentos y/o bodegas, peluquerías, salón de belleza, centros de tareas dirigidas entre otros, que en su criterio repercute en la mejoría personal y de la comunidad.

En contraste con un (1) beneficiario, que afirma no considerar que su actuación como ciudadano en estas acciones de la empresa, conlleve algún efecto significativo que influya de alguna manera en su comunidad y por ende en el desarrollo local. Esto obedece, a que no le atribuye un efecto contundente a su participación.

Como se ha venido expresando, que no solo se trata de la participación de los ciudadanos en las actividades comunitarias, sino también que estas actividades respondan a las necesidades manifiestas por las comunidades. Esto se logra, con la consulta oportuna a los propios habitantes acerca de su realidad.

Lo recomendable es que las empresas, independientemente de las acciones que realicen o el área atendida, generen procesos participativos

desde la realidad de los beneficiarios y que la participación de estos sea desde la perspectiva de ciudadanos diligentes y conscientes, para de esta forma sentirse del todo satisfechos con su actuación, a manera de seguir contribuyendo en el avance del desarrollo de su comunidad. Todo ello, sobre la base de la convivencia entre vecinos, el sentido de pertenecía para con su comunidad, trabajo en equipo, generando confianza entre ellos, y mejorando los procesos comunicativos.

En general, podemos indicar, que la participación de los beneficiarios de las acciones desarrolladas por estas empresas para dar cumplimiento a la responsabilidad social empresarial, se puede considerando los aportes del Centro Internacional Education Professional (2022) y los niveles de participación propuestos en la “Escalera de Participación” de Geilfus (1997), como sigue:

En el caso de Empresa Atelier y Salón de Belleza y Estética “Lorena's” C.A., de acuerdo a los resultados, la participación de estos beneficiarios es **participación pública**, ya que la participación de estos ciudadanos se realiza en función de intereses sociales de carácter particular. En relación a los niveles de participación, los beneficiarios de la empresa realizan una **participación pasiva**, puesto a que los ciudadanos solo obtienen la información de las actividades y acuden a ellas, sin embargo, se destaca su disposición por participar mediante opiniones y ejecución de actuaciones.

En el caso de Empresas Polar, C.A., de acuerdo a las formas de participación, se clasifica como **participación comunitaria**, representada por la unión de los integrantes de una comunidad para desarrollar calidad y bienestar de vida sostenibles en el tiempo. Al respecto con los niveles de participación, los beneficiarios se encuentran en el nivel de **participación por incentivos**, dado que la empresa les ofrece conocimientos que pueden

ser utilizados en pro a beneficios económicos como motivación de participación.

Las actividades de las empresas han generado satisfacción en la comunidad, ya que han mejorado la unión y organización entre vecinos, generando nuevas fuentes de ingreso y emprendimiento en el hogar, lo que ha llevado a una mejor economía familiar y convivencia en el hogar. Estos cambios, reflejados en las comunidades, gracias al trabajo en equipo entre vecinos y hogares, participación en actividades recreativas y creación de confianza, lo que ha resultado en una mayor comunicación y unidad entre los propietarios y un deseo de cuidar y mejorar la comunidad.

En el caso de Empresa Atelier y Salón de Belleza y Estética “Lorena’s”, los beneficiarios no se encuentran satisfechos del todo con la contribución de las actividades desarrolladas por la empresa en su localidad, sin embargo, contemplan la importancia, contribución y resultado positivo que han tenido en ellos y en los pacientes pediátricos, especialmente en las mejoras del ambiente en el que se encuentran y las habilidades adquiridas de manera colateral con las actividades, pese a no ser las actividades requeridas para las necesidades que poseen.

En el caso de Empresas Polar, C.A., los beneficiarios se sienten conforme con el desarrollo local que se ha generado mediante las actividades desarrolladas por la empresa, trayendo consigo mejoras a nivel individual con el incremento del sentido de pertenencia de cada habitante y en la unión entre ellos a nivel comunitario, trabajando conjuntamente en pro a del progreso de la comunidad.

La responsabilidad social empresarial es compromiso de las empresas, pero estas acciones deben realizarse en función de los ciudadanos. En tal sentido, la participación del ciudadano se evidencia en el impacto y beneficios desplegados en las comunidades abordadas, evaluando los cambios que han traído a estas comunidades, a través del desarrollo de

actividades en conjunto con las empresas para el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial, demostrando lo fundamental de la participación el ciudadano en el diagnóstico de necesidades y la planificación de actividades, destacando las necesidades prioritarias a abordar, para generar un impacto beneficioso en el desarrollo local de las comunidades.

CONCLUSIONES

En este aparte se presentan el conjunto de consideraciones finales ante los resultados obtenidos a las que se llega con nuestro estudio, producto del análisis de los datos recopilados. En atención a ello, se tiene:

- Al no existir una normativa nacional que especifique lo concerniente al cumplimiento de la responsabilidad social empresarial en términos de acciones sociales, la instrumentación, los procedimientos, las acciones y actividades a desarrollar en las comunidades queda a discrecionalidad de las empresas. Por lo tanto, estas empresas independientemente de la labor realizada, consideran que su actuación es la correcta.

- La ausencia de dicha normativa, con lineamientos precisos genera confusión no solo a las empresas, sino también en la municipalidad, puesto que no existir un instrumento legal que norme el proceder correcto en cuanto a esta materia, se adolece de lineamientos para regular su cumplimiento y poder ejercer la función de supervisión que le atañe como municipio. Es decir, que no puede regular más allá del pago de impuestos, establecidos a nivel nacional.

- La falta de la correspondiente normativa que regule esta materia, también, aunado a la discrecionalidad de las empresas en cuanto a su actuación, ocasionan confusión entre la población; por cuanto tal ambigüedad da lugar a incertidumbre y por tanto, ante sus necesidades se generan expectativas en torno a lo que debe realizar la empresa, no solo en cuanto a acciones sino en inversión monetaria como tal.

- El estudio evidencia la disímil percepción de los representantes tanto de las empresas como de la municipalidad en cuanto a la concepción

del ejercicio de la responsabilidad social empresarial. Siendo estas discrepancias otro factor en cuanto a el propósito que deben cumplir las empresas al respecto y, en particular en involucrar de forma efectiva a los beneficiarios en la toma de decisiones.

- Se demostraron las distintas maneras que cada empresa actúa en el ejercicio de la responsabilidad social empresarial mediante el diagnóstico de necesidades, la planificación de actividades, el área destino de inversión y la sistematización, obteniendo que Atelier y Salón de Belleza y Estética “Lorena’s”, C.A., actúan de forma empírica para ambas áreas destino de inversión, basados en la experiencia y observación. Empresas Polar, C.A., para su área destino de inversión ejerce de forma más teorizada, igualmente la Farmacia “San Rafael”, C.A. ejerce la sistematización del pago de tributos de forma metódica.

- Se determinó que la Alcaldía del municipio Sucre, no posee un procedimiento administrativo formal, que regule las acciones sociales percibidas en la práctica de la responsabilidad social empresarial, puesto que no existe ordenanza alguna que enmarque lo referente al cumplimiento de la responsabilidad social empresarial y a la actuación del ciudadano en dichas acciones. La Alcaldía del municipio Sucre, solo valora iniciativas implementadas por las empresas asociadas al ornato y vialidad. El resto de las acciones las considera de carácter filantrópico y de bajo impacto en la sociedad.

- Se evidenció que la participación de los ciudadanos beneficiarios se da de diferentes formas entre las organizaciones que cumplen con la responsabilidad social empresarial mediante actividades sociales, para la empresa Atelier y Salón de Belleza y Estética “Lorena’s”, los beneficiarios efectúan una participación de tipo ciudadana, siendo parte del ámbito de

actuación público, encontrándose en la escalera de nivel de participación como participación pasiva. Los beneficiarios de Empresas Polar, C.A., se caracterizan por desempeñar una participación de tipo comunitaria, formando parte del ámbito de actuación privado y ubicándose en la escalera de nivel de participación como una participación por incentivo. Pese a no tener los niveles de participación deseados, los beneficiarios de ambas empresas demuestran su disposición por involucrarse más en las acciones sociales de las organizaciones.

- Se aprecia, en los consultados cierto desconocimiento en cuanto al verdadero significado de participar, tanto como derecho como deber, lo cual dificulta comprender la importancia de su participación en el contexto de las acciones que desarrolla la empresa en el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial.

- Los encuestados manifiestan estar conforme con las actividades, más no satisfechos por las mismas, teniendo conciencia de que las empresas no son los entes encargados para solventar todas sus necesidades y problemáticas. Están de acuerdo que las acciones que se realizan, pero deben darle respuestas para desarrollar nuevas maneras y habilidades para la solución de sus ingentes problemas, con labores que estén acordes a las necesidades que presentan en su contexto comunitario, permitiendo su desarrollo local.

- Es importante resaltar, que los encuestados manifiestan sus aspiraciones de involucrarse más en el desarrollo de las labores sociales por parte de las empresas, dando a conocer sus opiniones sobre las formas más acordes de abordar las necesidades, en consonancia a las posibilidades de las empresas. Logrando con ello, mayor satisfacción y bienestar para ellos y, en consecuencias desarrollo de su localidad.

- Se puede concluir que las acciones desarrolladas por ambas empresas tienen una incidencia en los ciudadanos y en el desarrollo local de las comunidades, en la Empresa Atelier y Salón de Belleza y Estética “Lorena’s”, pese a no abordar las necesidades prioritarias de la localidad, los ciudadanos reconocen el efecto positivo que sus actividades han tenido en su desarrollo local, especialmente en el apoyo e incremento de la motivación de los infantes. En la Empresa Polar, C.A. estas acciones han mejorado la unión y organización entre vecinos, generando nuevas fuentes de ingresos y progreso de la comunidad. En términos generales, se evidencia que las acciones de las empresas están contribuyendo positivamente al desarrollo local y a la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos en las comunidades.

- Por ello, se puede indicar que el estudio permite afirmar que las acciones sociales desarrolladas por las empresas en cumplimiento de la responsabilidad social empresarial, sin distinción del área de atención escogida, contribuye al desarrollo local por el efecto y los beneficios desplegados en las comunidades, evidenciando la importancia de la participación del ciudadano beneficiario de las acciones sociales en todos los procesos del ejercicio de la responsabilidad social empresarial.

RECOMENDACIONES

Se presenta acá un conjunto de recomendaciones producto de los resultados obtenidos y en consonancia a las conclusiones antes presentadas. Al respecto se tiene:

A la municipalidad:

- Solicitar ante el Consejo Municipal legislar en torno a una ordenanza que norme el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial en el municipio, con el objeto de permitir a las empresas, ciudadanos y ellos mismos, tener lineamientos claros sobre el proceder al respecto.
- Valorar por correctamente el ejercicio de la responsabilidad social empresarial en términos de acciones sociales, bien por la repercusión en los beneficiarios, por la inmediatez de su cumplimiento, así como por la identificación de las empresas con estas causas de índole social.
- Instruir a la población en general, en torno a la visión de desarrollo que se tiene para con el municipio y, como los ciudadanos pueden contribuir en ello. Esto, en el marco de las acciones que puedan acordar con las empresas en el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial.
- Es imperioso que la municipalidad y las empresas coordinen acciones en referente al cumplimiento de la responsabilidad social empresarial, plantándose objetivos comunes para el desarrollo individual de sus ciudadanos y del desarrollo del municipio en general.
- Desde la municipalidad ofrecer el servicio del trabajador social para orientar a las empresas en cuanto a labores sociales de acuerdo a las necesidades de las comunidades y de las personas en lo individual. Todo ello como, un servicio de asesoría para el respectivo diagnóstico de

necesidades, planificación de actividades, técnicas y procedimientos para el trabajo social en el ámbito individual y familiar, a nivel de grupos y en el contexto comunitario. Esto con el propósito de que las acciones sean pertinentes, adecuadas y efectivas.

A las empresas:

- Diagnosticar participativamente la realidad donde van a desarrollar el cumplimiento de su responsabilidad social empresarial. Para luego precisar sus acciones; para con ello planificar actividades acordes a las necesidades de quienes serán beneficiarios, las cuales deben ser publicitadas por todos los medios disponibles a fin de llegar a todos los sectores y segmentos de la población. Siendo las redes sociales aliados perfectos en esta materia.
- Incluir en su equipo de trabajo a un trabajador social para la mejora de las relaciones entre los ciudadanos y la empresa, guiándolas con técnicas y métodos para detectar, analizar y resolver los problemas que puedan surgir a futuro

A las comunidades:

- Participar activamente en la elaboración del diagnóstico participativo, con la finalidad de que los representantes de las empresas conozcan su realidad y con base a ello, determinar de manera conjunta las acciones que se consideren pertinentes.

A los beneficiarios:

- Involucrarse de manera consciente y activa en los procesos concernientes al cumplimiento de la responsabilidad social empresarial. Especialmente, demandar su inclusión en la toma de decisiones, en cuanto a asuntos que les concierne y afectaran en el futuro.

- Aprovechar el fácil acceso a las actividades de formación para instruirse de manera autónoma sobre como ejercer la participación adecuadamente.
- Trabajar juntos con las empresas, para desarrollar acciones que aporten más conocimientos y habilidades que favorezcan a su contexto comunitario y su desarrollo local en el futuro.
- Continuar utilizando estos conocimientos aprendidos de forma consciente para contribuir positivamente al desarrollo local y a la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos y sus comunidades.
-

BIBLIOGRAFIA

- Ancos, H. (2018). *La Responsabilidad Social Corporativa en la INDIA*, *agorarasc.org*. Disponible en: www.agorarasc.org (Consultado el: 10/06/2022).
- Ander - Egg, E. (2005). *Metodología y Práctica del desarrollo de la comunidad* (2^{da} ed.). Buenos Aires, Argentina: Lumen, 2006.
- Arias, F. (1999). *El Proyecto de Investigación. Guía para su elaboración* (3^a ed.). Caracas, Venezuela: Episteme, 1999.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación introducción a la metodología científica* (5^{ta} ed.). Caracas, Venezuela: Episteme, 2006.
- Asamblea Nacional Constituyente de la República de Venezuela (2000) "Constitución de la República Bolivariana de Venezuela". Gaceta oficial N° 36.860 de la República Bolivariana de Venezuela. [Extraordinaria], marzo 24, 2000. Caracas, Venezuela.
- Asamblea Nacional Constituyente de la República de Venezuela (2007). "Ley de Discapacidad". Gaceta Oficial N° 38598 del 5 de enero de 2007. Caracas, Venezuela.
- Asamblea Nacional Constituyente de la República de Venezuela (2010) "Ley Orgánica Contra el Tráfico Ilícito de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas". Gaceta Oficial N° 39.210 de fecha de 15 de septiembre de 2010. Caracas, Venezuela.
- Asamblea Nacional Constituyente de la República de Venezuela (2005). "Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación". Gaceta Oficial N° 38.242 de fecha de 3 de agosto de 2005. Caracas, Venezuela.
- Asamblea Nacional Constituyente de la República de Venezuela (2007). "Ley de Impuesto Sobre la Renta (ISLR)". Gaceta Oficial N° 38.628 de fecha 16 febrero de 2007. Caracas, Venezuela.

- Asamblea Nacional Constituyente de la República de Venezuela (2005). "Ley del Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat". Gaceta Oficial N° 38.182 del 9 de mayo de 2005. Caracas, Venezuela.
- Asamblea Nacional de la República de Venezuela (2005) "Ley de Servicios Sociales." Gaceta Oficial N° 38.270 de fecha de 12 de octubre de 2005. Caracas, Venezuela.
- Aza, N. (2022). *Historia, Objetivos y Responsabilidad Social Empresarial.* Entrevistado por Lilia Marín Rivero y Diana Ordaz. Trabajo de Grado: Participación Ciudadana y Responsabilidad Social Empresarial. Caso: Atelier y Salón de Belleza y Estética "Lorena's", C.A. Empresas Polar, C.A. y Farmacia "San Rafael", C.A. Cumaná, estado Sucre. Año 2022.
- Banco Mundial (1944). *El Banco Mundial hace Consultas con la Sociedad Civil sobre Responsabilidad Social.* Banco Mundial BIRF-AIF Disponible en: <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2012/03/15/world-bank-consultation-with-civil-society-social-responsibility> (Consultado el: 4/06/22)
- Banco Mundial (1944) citado por: Morales, M. *Responsabilidad Social en el Marco del Derecho Mercantil.* www11.urbe.edu. Disponible en: <http://www11.urbe.edu/boletines/postgrado/?p=767#:~:text=En%20este%20marco%2C%20la%20responsabilidad,calidad%20de%20vida%2C%20en%20f%C3%B3rmulas> (Consultado el: 4/06/22)
- Banco Santander (2021). *Responsabilidad Social Corporativa, el Motor de las Empresas.* Santander. Disponible en: <https://www.santander.com/es/sala-de-comunicacion/dp/responsabilidad-social-corporativa--el-motor-de-las-empresas> (Consultado el: 01/12/22)
- Baltera, P. & Díaz, E. (2005). Responsabilidad social empresarial: Alcances y potenciales en materia laboral. Cuadernos de Investigación 25: 1-164.

Trabajo de investigación realizado en el Departamento de estudios del Gobierno de Chile. Disponible en línea en:<https://docplayer.es/258733-Responsabilidad-social-empresarial-alcances-y-potencialidades-en-materia-laboral-gobierno-de-chile-direccion-del-trabajo-departamento-de-estudios.html>. (Consultado: 25/05/2022)

Brenes, M. (2009). Responsabilidad social y diversidad de la comunidad. *CIECID* 1 (2), 111-182. ISSN 1852 - 2300. Disponible en línea en: <http://www.redmarka.org/>. (Consultado:25/05/2022)

Brito (1992), citado por Cortés, M y León, M (2004) "Generalidades Sobre Metodología de la Investigación". www.unacar.mx Disponible en: https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf (Consultado el: 15/06/2022)

Bowen, H. (1953). *Social Responsibilities of the Bussinessman*. ResearchGate. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/290915036_Social_responsibilities_of_the_businessman (Consultado el: 7/07/22)

Burgos, F. (2017). La Responsabilidad Social Empresarial: Una forma de aportar al desarrollo local. Trabajo de investigación aplicado en la Universidad de Occidente: Unidad Los Mochis.

Bussines for Social Responsibility (2015). *About BSR*. Disponible en: <https://www.bsr.org/> (Consultado el: 8/08/22)

Carrol. A (1991) citado por Navarro, L. (2016). "La Responsabilidad Social Empresarial: Teorías que Fundamentan su Aplicabilidad en Venezuela", Redalyc. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/5530/553056828011/html/> (Consultado el: 7/07/22)

Centro Regional de Apoyo para América Latina y el Caribe (2012). *Principios para la Inversión Social. Experiencia de los Participantes del Pacto Mundial en América Latina y el Caribe*. Colombia, 2012

Chiavenato (2009), citado por Arevalo, J. y Estrada, H. (SF). “La Toma de Decisiones. Una Revisión del Tema”. <https://bonga.unisimon.edu.co/>
Disponibile en:

[https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2824/Cap_8_TomadeDecisiones.pdf?sequence=12&isAllowed=y#:~:text=\(Chiavenato%2C%202009\)%20%E2%80%9CLa,cuales%20existe%20incertidumbre%E2%80%9D%20\(p.](https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2824/Cap_8_TomadeDecisiones.pdf?sequence=12&isAllowed=y#:~:text=(Chiavenato%2C%202009)%20%E2%80%9CLa,cuales%20existe%20incertidumbre%E2%80%9D%20(p.) (Consultado el: 02/12/2022)

Comisión Europea en el Libro Verde de las Comunidades Europeas. (2001). LIBRO VERDE: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. Bruselas, 2001. COM (2001). Disponible en línea en:
https://itemsweb.esade.edu/wi/research/iis/pdfs_web/Libro_Verde.pdf.
(Consultado: 02/06/22)

Córdova, V. y Millán, R. (2011): Análisis de la responsabilidad social empresarial de la asociación cooperativa “La Libertad” R.L., de Casanay, municipio Andrés Eloy Blanco - Estado Sucre. Tesis de Grado.

Correa, M., Flynn, S. y Amit, A. (2004). Responsabilidad Social Corporativa en América Latina: Una Visión Empresarial. *CEPAL - SERIE Medio ambiente y desarrollo (85)*. Disponible en línea en:
<http://www.eclac.org/publicaciones/xml/4/14904/lcl2104>. (Consultado: 04/06/22)

Díaz, B. y Martins, A. (1982). *Estrategias de enseñanza – aprendizaje*. San José, Costa Rica: Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA), 1997.

Divulgación Dinámica, S.L. (2017). La Participación Ciudadana: Definición y Tipos de Participación. Disponible en línea en:

www.divulgaciondinamica.es/participacion-ciudadana-definicion-tipos-participacion/

(Consultado: 13/01/23)

Education Professionals Internationals (2021). "Learning from the past, looking to the future: Excellence and equity for all" <https://www.ei-ie.org/en>
Disponble en: <https://www.ei-ie.org/en/item/25586:learning-from-the-past-looking-to-the-future-excellence-and-equity-for-all> (Consultado el: 2/07/2022)

Empresas Polar (2014). *Bases Metodológicas del Compromiso Social de Empresas Polar*. /empresaspolar.com Disponible en: https://empresaspolar.com/docs/POLAR_3web.pdf (Consultado el: 08/11/22)

Empresas Polar (2014). Citado por: Méndez, C. (2023). *Compromiso Social y Desarrollo Sustentable de Empresas Polar*. empresaspolar.com. Disponible en: <https://empresaspolar.com/compromiso-social/desarrollo-sustentable> (Consultado el: 11/06/22)

Empresas Polar, C.A. (2002) "Historia de Empresas Polar". empresaspolar.com Disponible en: https://empresaspolar.com/pdf/POLAR_historia.pdf (Consultado el: 05/11/2022)

Empresas Polar (2014). Citado por: Millán, E. (2019) Programa Gerencial para Organizaciones Comunitarias Guía Manual. bibliofep.fundacionempresaspolar.org Disponible en: https://bibliofep.fundacionempresaspolar.org/media/1378315/2019-fep-manual-par-1_modulo_i.pdf (Consultado el: 11/06/22)

Esparcia, A. (2009). Relaciones públicas, teoría e historia. España: UOC.

Farmatodo. (2014). Farmatodo Sigue Cumpliendo con su RSE. Disponible en: <https://twitter.com/farmatodo/> (Consultado el: 12/10/22)

Fernández, R. (2009). *Responsabilidad Social Corporativa*. España: Club Universitario, 2009.

- Flores, J. Ogliastri, E., Peinado - Vara, E. & Petry, I. (2007). El argumento empresarial de la RSE: 9 casos de América Latina y el Caribe. Banco Interamericano de Desarrollo,
- Fong, C. et al. (2020). *El estado actual de la Responsabilidad Social Empresarial en México*, redalyc.org. Disponible en: www.redalyc.org (Consultado el: 17/07/2022)
- Fuentes, E. (2022). *Visión de la Alcaldía del municipio Sucre sobre la Responsabilidad Social Empresarial*. Entrevistado por Lilia Marín Rivero y Diana Ordaz..
- Fundación Internacional Unión Europea, América Latina y el Caribe (EU-LAC) y Red Forum Empresa (2015). *La Responsabilidad Social Empresarial en el contexto de la relación entre la Unión Europea y la Comunidad de Estados Latinoamericanos y Caribeños*. eulacfoundation.org Disponible en: https://eulacfoundation.org/es/system/files/EU_LAC_RSC_ES.pdf (Consultado el: 11/01/23)
- Galeana, S. y Sainz, J. (2001) citado por Centro Mexicano para la Filantropía (2004). *Estrategias de participación social para el desarrollo comunitario. Desarrollo comunitario*. México: Editores Buena Onda, S.A
- Geilfus, F. (2000). *80 herramientas para el Desarrollo Participativo: diagnóstico, planificación, monitoreo, evaluación*. San Salvador, Salvador: Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA) - GTZ.
- Gómez, E. (2005). *La Responsabilidad Moral de la Empresa Capitalista*. Caracas, Venezuela: Fundación Valle de San Francisco y Cedice, 2005.
- González, R. y Mays, C. (2008). Responsabilidad Social Empresarial: ¿Obligación o potestad?. *DEBATES IESA*, 13 (1), 34 – 37.

- Graaf, M. y Yperen, M. (2015) citado por Company Social Responsibility Albania (2020). “*CSR in Albania Observations and Recommendations*”. Rijksdienst voor Ondernemend Nederland. Disponible en: <https://www.rvo.nl/sites/default/files/2015/07/CSR%20observations%20and%20recommendations%20for%20Albania.pdf> (Consultado el: 30/06/22)
- Guédez, V. (2006), *Ética y práctica de la Responsabilidad Social Empresarial*. Caracas: Planeta.
- Guédez, V. (2010). *Responsabilidad Social Empresarial, Visiones complementarias, hacia un modelaje social*. Caracas: Alianza Social Venamcham.
- Hart, R. (1993). *La participación de los niños: de una participación simbólica a una participación auténtica*. Colombia: UNICEF, serie Ensayos Innocenti, 4.
- Hernández, I. y Maldonado, N. (2016). *La Responsabilidad Social Empresarial: una mirada desde la Psicología Social Comunitaria. El caso de la “Constructora Norberto Odebrecht”*. Trabajo de grado aplicado en la Escuela de Psicología de la Universidad Central de Venezuela.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). México: McGraw - Hill Interamericana, 2003
- International Business and Economics Research Journal (2013) “Corporate Social Responsibility In The United States And Europe: How Important Is It? The Future Of Corporate Social Responsibility.” Almerinda Forte: St. John’s University, USA.
- ISO (International Organization for Standardization). (2010). *ISO 26000 - Social responsibility. ISO 26000:2010. Guidance on social responsibility*. Disponible en línea en:

http://www.iso.org/iso/catalogue_detail?csnumber=42546.

(Consultado: 09/06/2022)

Jara, O. (2011) Orientaciones teórico-prácticas para la sistematización de experiencias. San José, Costa Rica. Biblioteca Electrónica sobre Sistematización de Experiencias. Disponible en línea en: www.cepalforja.org/sistematizacion (Consultado: 20/01/2022)

Lugo, E. (2022). *Historia, Objetivos y Responsabilidad Social Empresarial*. / Entrevistado por Lilia Marín Rivero y Diana Ordaz.

Maginan I, Ralston D (2002) Citado por Alvarado, A. Alejandro (2207) *Marketing y Responsabilidad Social Empresarial. Un mapa de navegación Teoría y Praxis*. Redalyc. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4561/456145112009.pdf> (Consultado el: 23/10/22)

Matus C. (1993). El método PES, Planificación Estratégica Situacional / Entrevistado por Franco Huerta. Ecuador.

Montalvo (2017) citado por Martínez, C y otros (2021). "Responsabilidad Social Universitaria: Experiencias de las Instituciones de la Red Sur Sureste de la ANUIES." <https://www.researchgate.net> Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Jose-Martinez-Paredes/publication/357935330_LIBRO_DE_RESPONSABILIDAD_SOCIAL_UNIVERSITARIA_DE_LA_REDPAI_ANUIES_MEXICO/links/61e85dd85779d35951bccb97/LIBRO-DE-RESPONSABILIDAD-SOCIAL-UNIVERSITARIA-DE-LA-REDPAI-ANUIES-MEXICO.pdf (Consultado el: 14/11/2022)

Montalvo, J., Villanueva, Y., Armenteros, M., Gómez, E. & Cervantes, Y. (2017). Participación comunitaria y responsabilidad social universitaria: estudio de caso. *Revista Global de Negocios*, 5 (5), 99 – 111.

Namrata, R. y Majmudar, J. (2015). *The Customer Interface for Corporate Social Responsibility*. ResearchGate. Disponible en:

https://www.researchgate.net/publication/297313932_The_Customer_Interface_for_Corporate_Social_Responsibility (Consultado el: 11/01/23)

OIT (Organización Internacional del Trabajo). (2010). Declaración de la OIT relativa a la responsabilidad social de la empresa (RSE). Disponible en línea en: https://www.ilo.org/empent/Publications/WCMS_142694/lang-es/index.htm. (Consultado: 13/06/2022)

ONU (Organización de las Naciones Unidas). (1999). Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Disponible en línea en: <http://www.un.org/es/globalcompact/principles.shtml>. (Consultado: 3/06/2022)

Parella, S. & Martins, F. (2010). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL, 2010.

Peinado, E. (2012), citado por López, M. E.; Perusquía, J. M.; Valladares, O.; Villalón, R.; Ramírez, M. (2015). "La responsabilidad social empresarial, compromiso con la comunidad y el cuidado del medioambiente". <https://revistas.uexternado.edu.com> Disponible en: <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/sotavento/article/view/4686/5653> (Consultado el: 25/07/2022)

Portocarrero, F. & Sanborn, C. (2008). Filantropía y cambio social en América Latina. Disponible en línea en: <http://blogs.up.edu.pe/csanborn/wp-content/uploads/2012/02/Filantropia-y-cambio-social-para-web.pdf#page=25>. (Consultado:22/09/2022)

Puterman, P. (2005). Una propuesta de Responsabilidad Social Empresarial. Taller "Responsabilidad Social: Un abanico de oportunidades". FEDECAMARAS.

- Quintero, I. (2007). Salud Preventiva Enmarcada en el Compromiso de Responsabilidad Social de la Empresa Farmatodo. Disponible en línea en: <http://159.90.80.55/tesis/000144389.pdf>. (Consultado:22/07/2022)
- Rabottini, S. (2022). *Historia, Objetivos y Responsabilidad Social Empresarial*. / Entrevistado por Lilia Marín Rivero y Diana Ordaz.
- Razeg, F. (2010). Entre el concepto y la práctica: Responsabilidad social empresarial. *Estudios Gerenciales* 26 (117), 119 – 130. Doi: 10.1016/S0123-5923(10)70137-6
- Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la lengua española* (23^a ed.). Disponible en línea en: <https://dle.rae.es/participaci%C3%B3n>. (Consultado: 06/06/2022)
- Ruiz, R. & Isabel, A. (2006). *Diagnóstico de situaciones y problemas locales. san José, costa rica*. Costas ricas: EUNED, 2006.
- Sabino, C. (1992). *El proceso de investigación*. Caracas, Venezuela: Panapo, 1992.
- Sáinz de Andino, P. & García, J. (1982). *El pensamiento administrativo de P. Sáinz de Andino*. España: Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), 1982.
- Salas, G. (2010). La Responsabilidad Social Empresarial y La Psicología Comunitaria: Estudio del caso Fundación Polar - Comunidad de Birongo. Tesis de pregrado en psicología - mención social. Caracas: Universidad Central de Venezuela.
- Sánchez, A., (1991). *Psicología Comunitaria. Bases Conceptuales y Operativas. Métodos de Intervención*. Barcelona: PPU.
- Sánchez, H. & Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima: Editorial: Bussines Suport. Disponible en: https://www.academia.edu/78002369/METODOLOGÍA_Y_DISEÑOS_EN_LA_INVESTIGACIÓN_CIENTÍFICA (Consultado el: 06/06/22)

- Santesmases, M. (2009). *Diseño y análisis de encuestas en investigación social y de mercados*. Madrid, España: Madrid, 2009.
- Schwald, E. & Castella, J. (2004). Fundamentos para la competitividad empresarial y el desarrollo sostenible. Trabajo de investigación aplicado en la Universidad del Pacífico. Lima.
- Terry, J. (2012), citado por Miranda, M. y Bezanilla, J. (2013). “La familia como grupo social: una re-conceptualización” <http://pepsic.bvsalud.org/> Disponible en: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-339X2013000200005
- (Consultado el: 15/01/2023)
- Thompson, I. (2006). Conozca cuál es la definición de empresa desde distintos puntos de vista y de un análisis estructural que revela sus elementos más importantes. Portal de Mercadotecnia. Disponible en línea en: <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/empresa-definicion-concepto.html>. (Consultado el: 18/01/23)
- Valderrama, S. (2013) Pasos para Elaborar Proyectos de Investigación Científica Cualitativa, Cuantitativa y Mixta. Lima, Perú. Editorial San Marcos.
- Valcárcel- Resalt, G. (1999) *Desarrollo rural con enfoque local. Desarrollo sustentable*. Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación. Disponible en: https://www.mapa.gob.es/ministerio/pags/Biblioteca/fondo/pdf/569_16.pdf (Consultado el: 8/08/22)
- Zurro, M. Pérez C. (2010). Compendio atención primaria, Martín Zurro 3a ed. Editorial: ELSEVIER

ANEXOS

Anexo A. Guía de Entrevista Dirigida A: Fundadora y Dueña de la Empresa Atelier y Salón de Belleza y Estética “Lorena’s”.



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL
CURSO ESPECIAL DE GRADO: DESARROLLO LOCAL Y COMUNITARIO
SEMINARIO: PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GESTIÓN LOCAL**

GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA: FUNDADORA Y DUEÑA DE LA EMPRESA ATELIER Y SALÓN DE BELLEZA Y ESTÉTICA “LORENA’S” C.A.

1. ¿Posee la empresa programación estable o se va modificando de acuerdo a los requerimientos del contexto? De ser esto último ¿quién lo determina?
2. ¿Cuántos programas y/o acciones sociales tiene su empresa para cumplir con la responsabilidad social empresarial?
3. ¿Qué criterios emplea usted, para seleccionar las a los beneficiarios o las localidades para desarrollar sus actividades de responsabilidad social empresarial?
4. ¿La programación de las acciones a desarrollar, se efectúan con base a los conocimientos de los problemas sociales específicos de esa localidad? De ser así, de ¿dónde obtiene dicha información?
5. ¿Es consultada la población o sus representantes para decidir sobre las acciones que implementará la empresa? ¿De ser positivo, a quiénes se consulta y como se efectúa dicha consulta?
6. ¿Considera importante esta consulta? ¿Por qué?

7. ¿Hay colaboración de terceros para la materialización de las actividades relativas a la responsabilidad social empresarial?
8. ¿Con cuánta frecuencia/ intervalo de tiempo realiza sus acciones?
9. ¿Cuántas actividades realiza generalmente por año?
10. ¿Cuántas realizó para el año 2021? ¿Por qué, esa cantidad?
11. ¿Debe solicitar permiso u autorización a los entes gubernamentales para realizar estas actividades?
12. ¿Por cuál medida arancelaria (cuál normativa) se rigen y aproximadamente que porcentaje de inversión deben realizar aproximadamente para cumplir con la legalidad?
13. ¿En términos generales, las inversiones que hace su empresa a que área (s) se destina? Educación__ Medio Ambiente__ Salud__ Vivienda__ Servicios___. ¿A qué obedece ello?
14. ¿Hace seguimiento para comprobar el impacto en los beneficiarios y localidad que generan las acciones emprendidas por la empresa? ¿Qué mecanismos utilizan para hacer dichas mediciones?

A modo de cierre: De acuerdo a su experiencia: ¿Considera, se debe hacer modificaciones a la forma en que se da cumplimiento de la responsabilidad social empresarial? ¿Cuáles y Por qué?

Anexo B. Guía de Entrevista Dirigida A: Coordinadora Estatal de Desarrollo Comunitario de Empresas Polar, C.A. Sede Sucre.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL
CURSO ESPECIAL DE GRADO: DESARROLLO LOCAL Y COMUNITARIO
SEMINARIO: PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GESTIÓN LOCAL

GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LA COORDINADORA ESTADAL DE DESARROLLO COMUNITARIO DE EMPRESAS POLAR, C.A, SEDE SUCRE.

1. ¿Poseen programación estable o se va modificando de acuerdo a los requerimientos del contexto? De ser esto último ¿quién lo determina?
2. ¿Qué criterios se emplean para seleccionar las localidades beneficiarias de las acciones a implementar?
3. ¿La programación de las acciones a desarrollar, se efectúan con base a los conocimientos de los problemas sociales específicos de esa localidad? De ser así, de ¿dónde obtienen dicha información?
4. ¿Es consultada la población o sus representantes para decidir sobre las acciones que implementará la empresa? ¿De ser positivo, a quiénes se consulta y como se efectúa dicha consulta?
5. ¿Considera importante esta consulta? ¿Por qué?
6. ¿Cuentan con un proceso de selección para los beneficiarios directos y/o participantes? ¿Quién efectúa dicha selección?

7. ¿Hay colaboración de terceros para la materialización de las actividades relativas a la responsabilidad social empresarial?
8. ¿Con cuánta frecuencia/ intervalo de tiempo realiza sus acciones?
9. ¿Cuántas actividades formativas realizan por año?
10. ¿Cuántos cursos se realizaron para el año 2021?
11. ¿Debe solicitar un permiso a los entes gubernamentales para realizar estas actividades formativas?
12. ¿Por cuál medida arancelaria (cuál normativa) se rigen y aproximadamente que porcentaje de inversión deben realizar aproximadamente para cumplir con la legalidad?
13. ¿En términos generales, las inversiones que hace la empresa a que área (s) se destina? Educación__ Medio Ambiente__ Salud__ Vivienda__ Servicios____ . ¿A qué obedece ello?
14. ¿Hacen seguimiento para comprobar el impacto en los beneficiarios y localidad que generan las acciones emprendidas por la empresa? ¿Qué mecanismos utilizan para hacer dichas mediciones?
15. ¿Existe un sistema de registro en la empresa de las acciones que implementan en cumplimiento de la responsabilidad social empresarial?
16. ¿Llevan una data de las personas de manera individual que son beneficiarias de sus acciones?
17. ¿Cómo difunden la información sobre las acciones programadas por la empresa en cumplimiento con la responsabilidad social empresarial?

A modo de cierre: De acuerdo a su experiencia: ¿Considera se debe hacer modificaciones a la forma en que se da cumplimiento de la responsabilidad social empresarial? ¿Cuáles y Por qué?

Anexo C. Guía de Entrevistas Dirigida A: Propietario de Farmacia “San Rafael”. C.A.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL
CURSO ESPECIAL DE GRADO: DESARROLLO LOCAL Y COMUNITARIO
SEMINARIO: PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GESTIÓN LOCAL

Guía de entrevista dirigida: Propietario Farmacia San Rafael. C.A.

1. ¿En la Misión y Visión de su empresa se incluyen consideraciones sobre la Responsabilidad Social Empresarial?
2. ¿Han intentado realizar actividades sociales en cumplimiento de la responsabilidad social empresarial?
3. ¿Qué iniciativas ha promovido la empresa que favorezcan el desarrollo de la ciudad?
4. ¿A qué se debe su elección de cancelar tributos monetarios en vez de ejecutar acciones que beneficien directamente a las personas o comunidades?
5. ¿Considera que el destino del porcentaje de sus ganancias canceladas a la municipalidad es más efectivo que acciones que pueda desarrollar su empresa en cumplimiento de la responsabilidad social empresarial?
6. ¿En alguna oportunidad ha recibido solicitudes de las comunidades para que colabore en acciones sociales? ¿Cuáles? Si ha participado, ¿cuál ha sido su experiencia?

A modo de cierre: De acuerdo a su experiencia: ¿Considera, se debe hacer modificaciones a la forma en que se da cumplimiento de la responsabilidad social empresarial? ¿Cuáles y Por qué?

Anexo D. Guía de Entrevistas Dirigida A: Personal Administrativo de las Dependencias de Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria (SAMAT) y Servicio Autónomo de Infraestructura de Obras y Servicios (SAMINFA) de la Alcaldía Sucre.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL
CURSO ESPECIAL DE GRADO: DESARROLLO LOCAL Y COMUNITARIO
SEMINARIO: PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GESTIÓN LOCAL

Guía de entrevista dirigida: PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LAS DEPENDENCIAS DE SERVICIO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (SAMAT) Y SERVICIO AUTÓNOMO DE INFRAESTRUCTURA DE OBRAS Y SERVICIOS (SAMINFA) DE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO SUCRE

1. ¿En cuales leyes se ampara la municipalidad para hacer cumplir la responsabilidad social empresarial?
2. ¿Cree usted que es más importante exonerar a las empresas del pago de impuestos y en su lugar que realicen acciones sociales para las personas y su entorno? ¿Por qué?
3. ¿Considera suficiente el % aproximado de pago de impuestos de las empresas como contribución en el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial? ¿Por qué?

4. ¿Poseen un registro de las empresas y acciones que realizan las empresas en cumplimiento de la responsabilidad social empresarial en la ciudad? ¿Qué datos se registran?
5. ¿Cómo determinan que las acciones que desarrollan las empresas, cumplen con los parámetros para ser considerada como responsabilidad social empresarial?
6. ¿Cuál es el procedimiento en la municipalidad, para que una empresa de cumplimiento a lo estipulado por ley en cuanto a la responsabilidad social empresarial?
7. ¿Cuáles son los requisitos para otorgar la autorización a la empresa para la ejecución de actividades orientadas a cumplir con la responsabilidad social empresarial?
8. ¿Con cuánto antelación deben notificar a la municipalidad para obtener la autorización las empresas para ejecutar sus acciones?
9. ¿Cuál es el tiempo de respuesta de la municipalidad ante este trámite empresarial?

A modo de cierre: De acuerdo a su experiencia: ¿Considera, se debe hacer modificaciones a la forma en que se da cumplimiento de la responsabilidad social empresarial? ¿Cuáles y por qué?

Anexo E. Cuestionario Dirigido A: Beneficiarios de las Acciones de la Empresa Atelier Lorena's C.A.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL
CURSO ESPECIAL DE GRADO: DESARROLLO LOCAL Y COMUNITARIO
SEMINARIO: PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GESTIÓN LOCAL

Cuestionario para la recolección de datos dirigido padre o representante de los pacientes de la Unidad de Oncología Infantil del Hospital Universitario Antonio Patricio De Alcalá (Huapa), beneficiarios de las acciones de la empresa: Atelier Lorena's C.A.

Nosotras, Bachilleres; Marín R. Lilia María, titular de la C. I: 26.918.867 y Ordaz R. Diana T., titular de la C.I: 26.108.315, estamos realizando nuestro de investigación, conducente al grado de Licenciadas en Trabajo Social denominado: **PARTICIPACIÓN DEL CIUDADANO Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. CASO: ATELIER Y SALÓN DE BELLEZA Y ESTÉTICA “LORENÁ’S” C.A., EMPRESAS POLAR, C.A. Y FARMACIA “SAN RAFAEL” C.A. CUMANÁ, ESTADO SUCRE. AÑO 2022.**

Agradeciendo su estimable colaboración, se requiere el aporte valioso de su opinión con la finalidad de lograr los objetivos de nuestro estudio. Sus respuestas serán empleadas con total confidencialidad y será utilizada para fines académicos.

Instrucciones: 1) Lea cuidadosamente cada una de las preguntas. 2) Responda según su opinión y experiencia. 3) Seleccione cada opción según lo considere conveniente. 4) En caso de necesitar una aclaratoria sobre las interrogantes, puede preguntarle al encuestador.

En algunas preguntas se requiere calificar en una escala del 1 al 5, la cual va desde muy malo hasta muy bueno, estando distribuidas de la siguiente manera:

- 1: Muy malo/ Muy mal. (Según sea el caso)
- 2: Malo/ Mal. (Según sea el caso)
- 3: Regular.
- 4: Bueno/ Bien (Según sea el caso)
- 5: Muy bueno/ Muy bien. (Según sea el caso)

Cuestionario N° _____ Fecha de recolección de datos _____

Objetivo 3. Caracterizar la participación del ciudadano beneficiario de las acciones desarrolladas por las organizaciones en cumplimiento de la responsabilidad social empresarial.

1.- Información Sociodemográfica:

1. Datos Socio-demográficos: a) Edad: (); b) Sexo: F (); M (); c) Tiempo de residencia en la comunidad: _____ ; d) Nivel Educativo: _____ ; e) Ocupación: _____

2. ¿En cuántas actividades organizadas por la empresa ha participado usted? _____ ¿Puede especificar, que tipo de actividad (es)?

Del 1 al 5, ¿Cómo calificaría a estas actividades?

1	2	3	4	5

¿Por qué califica de esa manera?

3. Según su experiencia, ¿cómo calificaría usted, 1 al 5, su participación en ella (s)?

1	2	3	4	5

¿Por qué califica de esa manera?

4. ¿Considera usted, que la empresa le ha tomado en cuenta para la planificación de sus actividades? a) Si____; b) No_____.

De ser afirmativa su respuesta, ¿indique de qué manera?

De ser negativa su respuesta, ¿Qué opina al respecto?

5. ¿Considera usted, estar satisfecho (a) con su participación en las actividades programadas por la empresa? a) Si_____ No_____.

Califique del 1 al 5, su satisfacción por participar en estas actividades:

1	2	3	4	5

¿Por qué califica de esa manera?

6. ¿Puede indicar, como se informó de las actividades a desarrolladas por la empresa Atelier Lorena's para los pacientes de esta Unidad?

Del 1 al 5, ¿Cómo calificaría el acceso a la información de la realización de dichas actividades?

1	2	3	4	5

¿Por qué califica de esa manera?

6. Según su opinión, ¿cuál ha sido su desempeño (rol), en la (s) actividad (es) programadas? a) Organizador____; b) Coorganizador____; c) Colaborador____; d) Participante____; d) Asistente____

Del 1 al 5, ¿cómo se siente usted con su desempeño (rol) en ella (s)?

1	2	3	4	5

¿Por qué califica de esa manera?

7. Según su opinión, ¿cuál fue su incentivo o (motivación) para participar en esta actividad? a) Informativo____; b)) Educativo ____; c) Productivo____; d) Entretenimiento____

Califique del 1 al 5, la relación entre su motivación de participar y lo recibido en dicha actividad.

1	2	3	4	5

¿Por qué califica de esa manera?

Objetivo 4. Indagar la satisfacción de los habitantes de la comunidad con su desarrollo local dado por las actividades sociales ejecutadas por la empresa bajo el ejercicio de la responsabilidad social empresarial.

9. ¿Está en conocimiento de actividades desarrolladas por la empresa Atelier Lorena's, en su comunidad? a) Si ____; b) No ____

En caso de ser afirmativo, califique del 1 al 5, la pertinencia de dichas actividades, de acuerdo a las necesidades de la comunidad.

1	2	3	4	5

¿Por qué califica de esa manera?

10. Según su experiencia, ¿de qué manera estas actividades han contribuido a mejorar las condiciones de vida en la comunidad?

¿Puede mencionar algún ejemplo de esas mejoras?

11. ¿Cómo ha influido en usted y en la de su familiar (paciente de da Unidad de Oncología), las actividades desarrolladas por la empresa Atelier Lorena's acá en la Unidad de

Oncología? _____

Califique del 1 al 5, la utilidad de dichas acciones para el mejoramiento de sus condiciones de vida:

1	2	3	4	5

¿Por qué califica de esa manera?

12. ¿Cree usted, qué resultados obtenidos de la ejecución de esta actividad beneficia a su comunidad? a) Si____; b) No____

En caso de su respuesta ser afirmativa, califique del 1 al 5, el beneficio que ha tenido en su comunidad.

1	2	3	4	5

Explique su respuesta:

13. ¿Considera usted, qué su participación en esta actividad ha causado algún efecto en el desarrollo de su comunidad? a) Si____; b) No____ De

ser negativa su respuesta, explique ¿por qué?_____

En caso de su respuesta ser afirmativa, califique del 1 al 5, el efecto de su participación en el desarrollo local de su comunidad.

1	2	3	4	5

¿Puede mencionar algún ejemplo de esas mejoras?_____

14. De acuerdo a su experiencia, ¿se siente satisfecho (a) con las actividades realizadas por la empresa? a) Si;____; c) No_____

Califique del 1 al 5 su satisfacción con estas actividades.

1	2	3	4	5

¿Por qué califica de esa manera?

De ser posible, ¿qué cambiaría de estas actividades?

15. ¿Tiene conocimiento usted, de qué los trabajadores de la empresa se han involucrado en estas actividades? a) Si:____; b) No:_____

Califique del 1 al 5, su satisfacción con la participación de los trabajadores de la empresa en estas actividades.

1	2	3	4	5

¿Por qué califica de esa manera?

Gracias por su colaboración

Anexo F. Cuestionario Dirigido A: Beneficiarios de las Acciones de la Empresa Polar, C.A.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL
CURSO ESPECIAL DE GRADO: DESARROLLO LOCAL Y COMUNITARIO
SEMINARIO: PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GESTIÓN LOCAL

Cuestionario para la recolección de datos dirigido a los ciudadanos beneficiarios de las acciones implementadas por la empresa Empresas Polar, C.A.

Nosotras, Bachilleres; Marín R. Lilia María, titular de la C. I: 26.918.867 y Ordaz R. Diana T., titular de la C.I: 26.108.315, estamos realizando nuestro de investigación, conducente al grado de Licenciadas en Trabajo Social denominado: **PARTICIPACIÓN DEL CIUDADANO Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. CASO: ATELIER Y SALÓN DE BELLEZA Y ESTÉTICA “LORENÁ’S” C.A., EMPRESAS POLAR, C.A. Y FARMACIA “SAN RAFAEL” C.A. CUMANÁ, ESTADO SUCRE. AÑO 2022.**

Agradeciendo su estimable colaboración, se requiere el aporte valioso de su opinión con la finalidad de lograr los objetivos de nuestro estudio. Sus respuestas serán empleadas con total confidencialidad y será utilizada para fines académicos.

Instrucciones: 1) Lea cuidadosamente cada una de las preguntas. 2) Responda según su opinión y experiencia. 3) Seleccione cada opción según lo considere conveniente. 4) En caso de necesitar una aclaratoria sobre las interrogantes, puede preguntarle al encuestador.

En algunas preguntas se requiere calificar en una escala del 1 al 5, la cual va desde muy malo hasta muy bueno, estando distribuidas de la siguiente manera:

- 1: Muy malo/ Muy mal. (Según sea el caso)
- 2: Malo/ Mal. (Según sea el caso)
- 3: Regular.
- 4: Bueno/ Bien (Según sea el caso)
- 5: Muy bueno/ Muy bien. (Según sea el caso)

Cuestionario N° _____ Fecha de recolección de datos _____

Objetivo 3. Caracterizar la participación del ciudadano beneficiario de las acciones desarrolladas por las organizaciones en cumplimiento de la responsabilidad social empresarial.

I.- Información Sociodemográfica:

1. Datos Socio-demográficos: a) Edad: (); b) Sexo: F (); M (); c)

Tiempo de residencia en la comunidad: _____ ; d) Nivel Educativo:

_____ ; e) Ocupación: _____

2. ¿En cuántas actividades organizadas por la empresa ha participado usted? _____ ¿Puede especificar, que tipo de actividad (es)?

Del 1 al 5, ¿Cómo calificaría a estas actividades?

1	2	3	4	5

¿Por qué califica de esa manera?

3. Según su experiencia, ¿cómo calificaría usted, 1 al 5, su participación en ella (s)?

1	2	3	4	5

¿Por qué califica de esa manera?

4. ¿Considera usted, que la empresa lo ha tomado en cuenta para la planificación de este curso y sus contenidos? a) Si____; b) No_____.

De ser afirmativa su respuesta, ¿indique de qué manera?_____

De ser negativa su respuesta, ¿Qué opina al respecto?_____

5. ¿Considera usted, estar satisfecho (a) con su participación en las actividades programadas por la empresa? a) Si____ No____. Califique del 1 al 5, su satisfacción por participar en estas actividades:

1	2	3	4	5

¿Por qué califica de esa manera?_____

6. ¿Cómo obtuvo información de esta actividad (curso) programada por la empresa?_____

Del 1 al 5, ¿Cómo calificaría el acceso a la información de la realización de esta actividad (curso)?

1 2 3 4 5

¿Por qué califica de esa manera?_____

7. Según su opinión, ¿cuál ha sido su desempeño (rol), en esta actividad (curso) programada? a) Organizador____; b) Co-organizador____; c) Colaborador____; d) Participante____; d) Asistente____

Del 1 al 5, ¿cómo se siente usted con su desempeño (rol), en esta actividad (curso)?

1	2	3	4	5

¿Por qué califica de esa manera?_____

8. Según su opinión, ¿cuál fue su incentivo o (motivación) para participar en esta actividad? a) Informativo____; b) Educativo ____; c) Productivo____; d) Entretenimiento_____

Califique del 1 al 5, la relación entre su motivación de participar y lo recibido en el curso

1	2	3	4	5

¿Por qué califica de esa manera?_____

Objetivo 4. Indagar la satisfacción de los habitantes de la comunidad con su desarrollo local dado por las actividades sociales ejecutadas por la empresa bajo el ejercicio de la responsabilidad social empresarial.

9. ¿La empresa Polar ha realizado cursos en su comunidad? a) Si____; b) No____

En caso de ser afirmativo, califique del 1 al 5, la pertinencia del contenido y el desarrollo de estos cursos, de acuerdo a las necesidades de la comunidad.

1	2	3	4	5

¿Por qué califica de esa manera?_____

10. Según su experiencia, ¿de qué manera estos cursos han contribuido a mejorar las condiciones de vida en la comunidad?

¿Puede mencionar algún ejemplo de esas mejoras?_____

11. ¿Cómo ha implementado usted en su vida cotidiana, los conocimientos adquiridos en el curso realizado? _____

Califique del 1 al 5, la utilidad de los conocimientos adquiridos en su vida cotidiana:

1	2	3	4	5

¿Por qué califica de esa manera? _____

12. ¿Cree usted, qué resultados obtenidos de la ejecución de esta actividad benefician a su comunidad? a) Si____; b) No____

En caso de su respuesta ser afirmativa, califique del 1 al 5, el beneficio han tenido en su comunidad.

1	2	3	4	5

Explique su respuesta: _____

13. ¿Considera usted, qué su participación en esta actividad ha causado algún efecto en el desarrollo local de su comunidad? a) Si____; b) No____ De ser negativa su respuesta, explique ¿por qué?_____

En caso de su respuesta ser afirmativa, califique del 1 al 5, el efecto de su participación en el desarrollo local de su comunidad.

1	2	3	4	5

¿Puede mencionar algún ejemplo de esas mejoras?_____

14. De acuerdo a su experiencia, ¿se siente satisfecho (a) con las actividades realizadas por la empresa? a) Si;____; c) No_____

Califique del 1 al 5 su satisfacción con estas actividades.

1	2	3	4	5

¿Por qué califica de esa manera? _____

De ser posible, ¿qué cambiaría de estas actividades?

15. ¿Tiene conocimiento usted, de qué los trabajadores de la empresa se han involucrado en estas actividades? a) Si:____; b) No:_____

Califique del 1 al 5, su satisfacción con la participación de los trabajadores de la empresa en estas actividades.

1	2	3	4	5

¿Por qué califica de esa manera? _____

Gracias por su colaboración

Anexo G. Hoja de Validación de Instrumento



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL


CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Yo, Olga Oyoque profesor (a) del Departamento de Trabajo Social de la Universidad de Oriente Núcleo Sucre, por medio de la presente hago constar que he revisado y validado el instrumento de recolección de información presentado por las Bachilleres; Marín R. Lilia María, titular de la C. I: 26.918.867 y Ordaz R. Diana T., titular de la C.I: 26.108.315, a emplear para la realización del Trabajo de Grado, modalidad Tesina, intitulado: **PARTICIPACIÓN DEL CIUDADANO Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. CASO: ATELIER Y SALÓN DE BELLEZA Y ESTÉTICA "LORENÁ'S" C.A., EMPRESAS POLAR, C.A. Y FARMACIA "SAN RAFAEL" C.A. CUMANÁ, ESTADO SUCRE. AÑO 2022.**

Revisado concienzudamente, el instrumento anexo, considero apto para su aplicación.

Constancia que se expide a la solicitud interesada, el día 09 de noviembre de 2.022.

Sin otro particular,

Prof.  _____

METADATOS

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

Título	Participación ciudadana y responsabilidad social empresarial. caso: atelier y salón de belleza y estética “lorená’s” c.a. empresas polar, c.a. y farmacia “san rafael” c.a., Cumaná, estado. Sucre. año 2022
Subtítulo	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Ordaz Ramirez Diana Teresa	CVLAC	20.992.561
	e-mail	DIANAORDAZ09@GMAIL.COM
	e-mail	
Marín Rivero Lilia María Luisa	CVLAC	26.918.867
	e-mail	LMLMR97@GMAIL.COM
	e-mail	
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	

Palabras o frases claves:

participación del ciudadano, responsabilidad social empresarial, desarrollo local.

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

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Sub área
Ciencias Sociales	Trabajo social

Resumen (abstract):

La responsabilidad social empresarial alude a la voluntad de concurrir para la búsqueda de soluciones ante preocupaciones actuales, bajo parámetros internacionales a través de iniciativas y políticas guiadas hacia un crecimiento inteligente y sustentable del impacto de la empresa hacia la sociedad. El ciudadano al ser sujeto de un conjunto de derechos y deberes, normados constitucionalmente, que encarna el sentido de compromiso y responsabilidad, amerita de su involucramiento en los asuntos públicos para cooperar con su participación en la búsqueda del bien común en el espacio habitado. El objetivo de la investigación es: Analizar la participación del ciudadano en las acciones de cumplimiento de la responsabilidad social empresarial, en las organizaciones: Atelier y Salón de Belleza y Estética “Lorena’s”, C.A., Empresas Polar, C.A. y Farmacia “San Rafael”, C.A., en Cumaná, estado Sucre. Año 2022. La metodología es una investigación de campo, a nivel descriptivo, se seleccionó a la población mediante muestreo en cadena, para la recolección de información se empleó la encuesta y la guía de entrevista. La población está fraccionada en las empresas seleccionadas, agentes de la municipalidad y los 30 beneficiarios de las acciones sociales de las empresas. Los resultados obtenidos exponen que son diversas las percepciones que tienen estos actores en cuanto a las acciones implementadas en la comunidad en el ejercicio de la misma. Se concluye que las visiones dispares del concepto generan confusión en todos los actores respecto a sus objetivos; la participación del ciudadano queda a discreción de las empresas, lo cual exige su mayor involucramiento en la toma de decisiones, pues son quienes conocen su realidad y están en capacidad de decidir lo conveniente para generar un mayor impacto en su bienestar y en su desarrollo local.

Palabras Clave: Participación del Ciudadano, Responsabilidad Social Empresarial, Desarrollo Local.

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

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail	
MALAVERT, T. IRIS, G.	ROL	C <input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> S <input checked="" type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/>
	CVLAC	6.464.350
	e-mail	imalavert@gmail.com
	e-mail	
	ROL	C <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/>
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	
	ROL	C <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/>
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	

Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
28	02	2023

Lenguaje: SPA _____

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

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
NSUCTG_MRLM2023	Application/word

Alcance:

Espacial: _____ (Opcional)

Temporal: _____ (Opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciados(as) TRABAJO SOCIAL

Nivel Asociado con el Trabajo: Licenciados(as)

Área de Estudio: TRABAJO SOCIAL

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

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.

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
SISTEMA DE BIBLIOTECA

RECIBIDO POR *[Firma]*

FECHA 05/8/09 HORA 5:20

hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

[Firma]
JUAN A. BOLAÑOS 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 Telemática, Coordinación General de Postgrado.

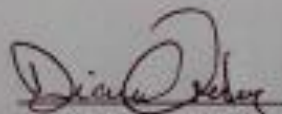
JABC/YGC/maruja

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

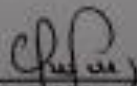
Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicación CU-034-2009) : "los Trabajos de Grado son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y sólo podrán ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario para su autorización".



Lilia Marin Rivero
AUTOR



Diana Ordaz Ramirez
AUTOR



PROF: IRIS MALAVER TOSSUT
ASESOR