

Elementos que Conforman el Enfoque de Responsabilidad Social en el Grupo

RENUTRE

Norys Elizabeth Dubain Alarcón - Universidad Centrocidental Lisandro Alvarado, Decanato de Administración y Contaduría

Resumen

La Responsabilidad Social se enmarca como forma de accionar por parte de las organizaciones conforme a su papel en la sociedad. Ser socialmente responsable en Venezuela es la tarea de los empresarios que con su trabajo impulsan la economía y es que sus operaciones van mucho más allá, trascienden lo cotidiano en aspectos sobre bienestar de los empleados, satisfacción de los clientes, preservación del medio ambiente que no sólo se trate de retribuir la inversión hacia los accionistas, sino que incluye una serie de estrategias que generen bienestar a los actores que le competen: lugar de trabajo, medio ambiente, condiciones de trabajo, salario justo, capacitación e inversión social, valores y ética. La aplicación de las estrategias dentro del enfoque de Responsabilidad Social diferencia a las empresas que la aplican convirtiéndose en ventajas competitiva sostenible. Esta investigación tiene como finalidad identificar los elementos de Responsabilidad Social Empresarial en el grupo de empresas RENUTRE C.A ubicado en la ciudad de Barquisimeto, estado Lara, Venezuela. En este sentido Nuestro objetivo es identificar los elementos que conforman el enfoque de Responsabilidad Social aplicado en el Grupo de Empresas señalado. La investigación responde a un diseño no experimental y de campo, reflejando las características de las variables sin ninguna manipulación conforme a la realidad de los hechos, con un nivel descriptivo se identificaron y analizaron el comportamiento de las variables utilizando sus indicadores. Tomando en consideración: el ambiente de trabajo, desarrollo profesional de los empleados, salario, beneficios laborales, horario de trabajo, igualdad de género. Proporcionando como resultado que el 99 % de los encuestados opina que el lugar y ambiente de trabajo es sano y agradable, que el 70 % ha recibido capacitación de la empresa y en consecuencia permite su desarrollo profesional, además de recibir de igual manera planes motivacionales de forma recurrentes, los beneficios percibidos están por encima de lo establecido en la legislación. Algunas conclusiones señalan que los elementos analizados se han venido ejecutando, sin embargo se aprecia que este tema aun no se ha internalizado en general, por considerarlo actividades cotidianas y no estrategias de sostenibilidad y competitividad sana empresarial.

Palabras Clave: Responsabilidad Social, Empresa, ventaja competitiva sostenible.

Introducción

“El futuro de las empresas depende cada vez más del bienestar de la sociedad: de la capacidad de compra de los consumidores, de la fortaleza de las instituciones, de la salud y educación de los trabajadores, de la infraestructura de transporte y de la comunicación, de la legislación vigente y del estado de derecho, entre muchos aspectos”(Francés, 2008, Pág. 28). Dichos factores que permiten un desarrollo sostenido en el tiempo y que proporcionan un

ambiente favorable para el rendimiento económico de la organización. Claro está, que dichas condiciones son totalmente de carácter social y se entiende como responsable la administración pública, y es bien conocido que este aspecto es considerado como una deuda acumulada por parte del Estado y los problemas se multiplican cada vez más y más.

Muestra de esa deuda esta dentro del continente latinoamericano, en palabras de Kliksberg (2006) el continente tiene enormes potencialidades pero con tanta pobreza existe un 41 % de la población en esta condición y uno de cada 4 jóvenes se encuentra fuera del sistema educativo. Sin embargo, Francés (2008) destaca que las iniciativas sociales de las empresas latinoamericanas van en crecimiento, promoviendo valor agregado en sus operaciones. Existe la voluntad de cambiar y mejorar a pesar de la situación social o deuda social. *“Sería ilusorio pensar que las empresas, por si solas, están en capacidad de realizar la titánica tarea de saldar una deuda social” Francés (2008,p.30)* el concepto errado de que las empresas deben solventar los problemas sociales desvía la finalidad de la RSE. Desde un punto clave se trata de contribuir.

Surge así la forma para algunos de actuar de una manera más responsable: esta que comprenda en su gestión los valores y principios necesarios para desarrollar actividades sobre RSE en el ámbito interno y externo, extrayendo de tales prácticas beneficios significativos en las empresas. Es así como diferentes casos a nivel nacional e internacional demuestran que la RSE es una inversión a mediano y largo plazo. *“Recientemente 4000 empresas de 90 países han suscripto el pacto Global de la ONU comprometiéndose a cumplir los principios sobre derechos laborales, medio ambiente entre otros”*. Kliksberg (2008.p1)

Compromisos que en definitiva se encuentran inmersos dentro de lo es llamado dimensiones de la RSE, centrando su importancia y los beneficios que acarrea, se pensó o algunos piensan que esta bum pasará y que por moda tendrá su tiempo. Pero la realidad es que la frase de responsabilidad esta tomando gran importancia, desde diferentes puntos de vista en lo educativo, en lo económico, en lo social esta marcando la diferencia. Se palpa en la difusión de las acciones responsables por parte de las empresas, de las universidades y de la sociedad en general. Instituciones de carácter lucrativo o no, enfocan estratégicamente el buen actuar. Y eso en definitiva no es negativo, por el contrario produce y reproduce beneficios.

Es por ello que el presente estudio atiende a la identificación de los elementos de RSE interna con el fin de diseñar lineamientos para impulsar la RSE como estrategia de competencia sana empresarial ya que el ser socialmente responsable es beneficioso? Para quién? Por qué? Cómo hacerlo? A lo largo de este trabajo de manera resumida definiremos que es responsabilidad social, cuál es el enfoque que el Grupo RENUTRE tiene, y bajo que condiciones se desarrolla en Venezuela.

1.-Situación en Contexto

1.1 A Nivel Mundial:

Mundialmente las empresas han existido con un fin de lucro a partir de la revolución industrial en Inglaterra, el desarrollo que ha permitido la industria incluyendo sus costos ha sido desproporcional con el bienestar que se debería generar. Y es así como surge luego de la segunda Guerra Mundial en 1945 la reorganización desde diferentes puntos de vista: el político, económico y social. Desde esa fecha hasta la década de los 90 la RSE no estaba contemplada como concepto, mas bien estaba implícita en algunas organizaciones que en sus operaciones diarias incluían voluntariamente acciones filantrópicas como donativos o financiamiento a instituciones de este carácter. Por regla general las acciones no correspondían con prácticas responsables según lo que conocemos hoy en día. Sin embargo fue la opinión pública que ha través de la difusión de los medios de comunicación quien detecto la importancia de tener practicas responsables, caso de Nike que enfrento según Porter y Kramer (2006) en el año 1990 una boicot de sus consumidores una vez que un diario como el *The New York Times* divulgará las practicas laborales abusivas que sostenían en Indonesia. Esto por nombrar sólo una. Detonantes que impulsaron el estudio de los factores, de los involucrados, de sus consecuencias y de sus beneficios. En el año 2000 la ONU, con la participación de 191 países, decidió plantearse poner fin a las condiciones estructurales que dificultan el Desarrollo Humano Sostenible: la pobreza, las enfermedades y la degradación ambiental. Así 4000 empresas de 90 países suscribieron el Pacto Global de la ONU comprometiéndose a cumplir los diez principios.

El avance más significativo en esta materia es el pasar de actividades asistemáticas ha acciones bien planteadas como proyectos estratégicos, las grandes corporaciones han impulsado en los países desarrollados prácticas idóneas y ejemplares de RSE. Lo demuestran encuestas recientes de que 90% de las corporaciones con presencia mundial tienen políticas de RSE. Tal como lo señala Kliksberg (2008 p. 2) en gran Bretaña se estima que más de 2000 ejecutivos están dedicados solamente a las actividades de RSE. Bélgica aprobó la ley de etiqueta social, la cual consiste en identificar los productos para que los consumidores tomen en consideración prácticas de las empresas evaluando las características de consumo. De igual manera Francia obliga a las empresas a publicar un informe de las prácticas socialmente responsables. Tomando en cuenta que la mayoría de estas empresas tienen presencia en Latinoamérica, ejercen influencia que irradia en sus experiencias y que influyen en el empresario a nivel de los países latinoamericanos.

1.2 Influencia de RSE en Latinoamérica:

En el continente del sur las cosas son diferentes tomando en cuenta que *la región produjo en el año 2007 alimentos para tres veces su población actual, y sin embargo, el 16 % de los niños padece de desnutrición infantil*” Kliksberg (2006 p.3) La lista no termina allí, también es cierto que 120 millones de personas no poseen instalaciones sanitarias, que alrededor de 60 millones de personas no tienen acceso al agua potable, y 136 millones viven en condiciones insalubres. La bomba de tiempo es creciente y es implacable. El autor nos señala que es la segunda región mas violenta de 30 homicidios por cada 100.000 habitantes anualmente. Las desigualdades son mayores en casi 50% entre los ricos y los pobres. Pero no todo es malo, la

otra cara de la moneda muestra que es este último año 2011 la región latinoamericana a pesar de la situación de contexto que presenta, muestra signos de progreso económico y avances en los sistemas políticos de los países.

“Cambios políticos, económicos e institucionales recientes, en el contexto de la transformación de los modelos organizativos y productivos globales, y de su vinculación con el Estado y el resto de los actores sociales, han replanteado precisamente las modalidades de relaciones de poder, y los mecanismos de satisfacción de necesidades. En lo político, es evidente el avance en América Latina de proyectos identificados en mayor o menor grado con la izquierda, y críticos del discurso neoliberal” Guerra (2007 p.83). Sin embargo el discurso político de unos gobiernos está por un lado alentando a las masas populares a exigir sus derechos, estos que en la práctica son violados incesantemente por el mismo gobierno, no existe una línea cónsona entre lo que decimos y lo percibido. *“Estas dificultades sociales que generan inestabilidad, falta de gobernabilidad, repelan las inversiones que son tan necesarias, y contradicen las promesas de inclusión y derechos de las democracias.”* Guerra (2007 p.84).

1.2 Caso Venezolano:

Frontera dentro la incorporación de la RSE se lleva a cabo según Guédez (2006 p.2) a través de una revisión histórica tal y como fueron las acciones de la Fundación contra la Parálisis infantil (1942) promovidas por Eugenio Mendoza quien fue un venezolano ejemplar, quien se desempeñó como comerciante, industrial, político, líder y con una visión clara de la responsabilidad social del empresariado con sus empleados, con el entorno de sus empresas y con el país. Menciona alrededor de 5 fundaciones que entre 1948 y 1949 coadyuvaron en el progreso del país en ciertos aspectos más que todo filantrópicos. Es así como el autor señala tres momentos importantes para el desarrollo de RSE: Primero fue la creación del Instituto Venezolano de Acción Comunitaria (IVAC) cuyo objetivo era la capacitación y organización de las comunidades rurales en 1960; en segundo lugar se efectúa Primer Seminario Internacional de Ejecutivos, promovido por fundaciones del país en el año de 1963, cuyo propósito era relacionar el papel de la responsabilidad empresarial en el contexto de la realidad social del país y por último el tercer acontecimiento importante fue la creación del Dividendo Voluntario para la Comunidad, en 1964, cuyo propósito se inscribió en la idea de conjugar los recursos de las empresas y los aportes externos a favor de estimular acciones orgánicas de atención a lo social y de divulgación de las iniciativas sociales.

Ya en la época reciente, empresas como PDVSA, organizaciones como VEmAmCham han permitido a través de jornadas el intercambio de experiencias que son reconocidas a nivel nacional e internacional las prácticas de RSE. Básicamente estas iniciativas favorecen según Molina (2005), citado por Esposito y Martínez (2008) a empresas que impulsan su imagen corporativa y son de gran tamaño como empresas Polar, Banco Mercantil, Bigott, Brahma y Heinz. Donde a mi parecer se deja de lado las pequeñas y medianas empresas que de manera interna y externa realizan pequeñas prácticas de RSE que merecen igual difusión.

Por otra parte el papel del gobierno en busca de fortalecer la sociedad espera de buenos oficios que las organizaciones privadas con fines lucrativos coadyuven a la ejecución de sus planes. Esa misma que ha impulsado corrientes que según opinión de autores como Antonio francés, responden en el caso específico de Venezuela como motivación del socialismo del siglo XXI. En el caso venezolano, el gobierno bolivariano *promueve determinadas líneas ideológicas como una mayor igualdad, participación, conciencia social, protección del medio ambiente, desarrollo endógeno y multipolaridad geopolítica.*

Merece especial interés evaluar que aun y cuando no se presenta en Venezuela una ley sobre RSE las prácticas a nivel de reformas de diferentes leyes parten asumiendo acciones que las mismas deben emprender, tal como lo señala Esposito y Martínez (2008 p.10) en su trabajo de investigación donde hacen referencia a las diferentes leyes que el gobierno actual a promovido en función precisamente de mejorar la calidad de vida, entre las que se destacan las siguientes: ley orgánica del Sistema de Seguridad Social del 2002. Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación 2005, reformada en 2010. Ley orgánica contra el trato ilícito y el consumo de sustancias estupefacientes. Decreto Presidencial sobre empresas de Producción social 2005 y las que establecen beneficios fiscales a algunas prácticas solidarias, que de enfocarse adecuadamente y con debido control y seguimiento del estado estarían propiciando un verdadero impacto.

Es así como la administración por diferentes medios busca orillar a las empresas a tener una participación mas activa en la sociedad partiendo en primera instancia del cumplimiento legal y que luego consideré tener prácticas comunitarias con carácter solidario y sostenible. Es decir, aunque no exista sanción tipificada en ley para las empresas que no son socialmente responsables, la insatisfacción por parte de trabajadores y/o la comunidad puede traer graves consecuencias para el negocio, que van desde difusión de prácticas irresponsables hasta la quiebra del negocio. En este sentido, la organización debe pensar en los escenarios y analizar las ventajas de actuar con prevención y para beneficio de todos. Para ello es de sumo interés conocer que se entiende por RSE, sus dimensiones, elementos, los involucrados y sus beneficios.

2.-La Responsabilidad Social Empresarial

Hablar de responsabilidad enuncia en su concepto el deber de responder y si le agregamos la parte social esta implica entonces la mirada hacia el componente que lo envuelve. El protagonismo de esta tendencia de Responsabilidad Social lo tienen las Empresas, destinadas según muchos a encaminar el crecimiento económico de los países. Rafael Acosta en su trabajo sobre el tema, referencia que la palabra responsable proviene del latín (responder) que esta referido a las acciones humanas, significa que se asume como autor de sus actos, ante la propia conciencia y ante la sociedad. Es interesante observar la definición desde un punto de vista más intrínseco, más particular donde señala en líneas generales que: *el concepto de responsabilidad mueve a las personas, grupos y/o instituciones a adoptar conductas éticas caracterizadas por el compromiso activo y libre por alcanzar el bien común de la sociedad.* Supone entonces, una estrategia general de vida. Se compone de tres principales actitudes: el respeto, la justicia y la solidaridad. Las tres conforman el derecho irrenunciable de Ser Humano.

La Responsabilidad Social se entiende como “*la forma de gestión determinada por la relación ética y transparente que la empresa sostiene con todos sus grupos de interés y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sustentable de las sociedades...*” Instituto Ethos de Brasil citado por (Rosignoli, 2008). Las definiciones de RS están sustentadas en elementos configuradores como los: desarrollo de valores y principios, abocado a lo personal y lo social, una perspectiva interna y externa, va más allá del mero cumplimiento de las obligaciones sociales, es desarrollo sustentable como estrategia competitiva. Es en definitiva “*Una nueva forma de vivir en sociedad, donde las soluciones para el desarrollo provienen de la creatividad que nace del diálogo, del trabajo conjunto y de la puesta en práctica de nuevas formas de participar, producir, actuar y existir*”. (Acosta, 2002)

Existen dentro del concepto de RSE la unión de los elementos y factores que están íntimamente relacionados en su estudio. Tomando como referencia a Flores y otros (2007) en su trabajo titulado El argumento empresarial de la RSE: 9 casos de América Latina y el Caribe. Expone los elementos inmersos en las distintas definiciones sobre el tema y que son recurrentes en la misma, entre los que se presentan:

- *El Compromiso* de las empresas de operar de tal forma que agreguen valor social a la comunidad.
- *La Decisión Voluntaria* de las empresas de adoptar prácticas de RSE.
- *Los Beneficios para la Sociedad y Grupos Involucrados (stakeholders)*: Es un tema amplio, sin embargo algunas definiciones hacen una lista concreta de las comunidades, consumidores, proveedores, empleados y familias como parte de la sociedad que debe beneficiarse de las operaciones de la compañía.
- *La Conducta Ética*: La ética en estas definiciones frecuentemente va más allá de las expectativas tradicionales de los negocios, e incluye las expectativas de la sociedad acerca de lo que significa prácticas de negocio aceptables.
- *El Desempeño Ambiental*: Aunque la RSE es un concepto amplio que atañe a distintas áreas del negocio, se resalta frecuentemente el desempeño en la conservación del medio ambiente.
- *La Adaptabilidad*: hace referencia a la importancia de adaptar la RSE al contexto y realidad de las sociedades en las que operan las empresas, es decir, en diseñar modelos de RSE a la medida, según las particularidades del entorno en que se desarrollan.

De los factores que confluyen dentro de las definiciones y las prácticas de RSE es relevante desarrollar un poco los Grupos Involucrados (stakeholders) ya que en definitiva son ellos los que motorizan los cambios. Así se toman en consideración 7 grupos a mencionar los siguientes: en primer lugar los *Trabajadores* están involucrados en la RSE cuando poseen un ambiente de trabajo sano, salario y horario justo, respeto en sus derechos humanos, entrenamiento y desarrollo profesional, pagos y beneficios acordes con su trabajo. En segundo lugar los *Accionistas*, cuando exista retribución suficiente del capital a través del valor de las acciones y los dividendos, Transparencia informativa sobre gestión y resultados. Tercero los

Clientes: cuando se respeta el derecho del consumidor, medir la satisfacción del cliente y atender todos sus reclamos, preocuparse por sus clientes. Cuarto *los Proveedores*: se practica RSE cuando se selecciona justa y responsable los proveedores relaciones de “ganar-ganar”. Quinto involucrado las *Comunidades*: Las empresas también pueden involucrar lo social en su misión y visión, invertir en proyectos sociales, crear empleos, invertir en educación, involucrar a los trabajadores en proyectos económicos y educativos; con el fin que mayor número de personas encuentre un empleo o mejor posición luego de haberse entrenado en la empresa. Dar oportunidades a los estudiantes de lograr pasantías y visitas guiadas a las empresas. Con los *Competidores*: al ofrecer Productos y servicios de calidad, seguros, fiables, a precios razonables. Colaboraciones y alianzas para brindar nuevos productos y servicios imposibles de producir en solitario. Con el *Gobierno*: En la mayoría de los casos la actuación del gobierno se refleja respetando el cumplimiento del marco jurídico, lo que implica una mayor capacidad de respuestas por parte de las empresas. Y por último y no por ello menos importante el *Medio Ambiente*: controlando las fuentes contaminantes, identificando que procesos y equipos generan contaminación de mayor impacto, mantener los niveles de contaminación dentro de los límites y condiciones establecidas por la legislación y al diseñar y ejecutar programas de adecuación ambiental.

Todos por separado o en su conjunto generan la visión necesaria y precisa de los involucrados. Ellos a su vez se encuentran inmersos en lo que se ha denominado las dimensiones de la RSE. Puede observarse según dos puntos de vista, que atienden a su clasificación: Interna y Externa. Donde la primera se entiende como las prácticas éticas y responsables que la empresa realiza para el beneficio de los trabajadores y accionistas mientras que la segunda implica acciones que la empresa lleva a cabo fuera de ella, es decir, con los proveedores, clientes y comunidad en general. Cabe destacar que esta última es la más difundida, hecho que se comprueba con facilidad al observar los conceptos de publicidad que actualmente se manejan. En su mayoría estos conceptos apuntan a divulgar la imagen de la empresa como solidaria en su gestión.

Para Kirschner citado por Guerra (2007 p. 82) *los estudios han privilegiado las relaciones entre empresas y los actores y factores exteriores a ella*. Dejando de lado la RSE interna esta que tiene que ver con los empleados, socios y accionistas, condiciones de trabajo, ahorro interno, actuaciones éticas, entre otros. Consideró entonces, que merece especial cuidado el estudio y difusión de la RSE interna ya que de ello depende la motivación, el desarrollo y la continuidad de las diversas actividades que lleva a cabo una empresa.

Es así como la investigación persigue identificar los elementos internos de Responsabilidad Social en el grupo RENTRE, desde el punto de vista teórico es comparar la cotidianidad con las características de las empresas socialmente responsables, y que de esta forma se encausen hacia una ventaja competitiva sostenible. Se trata de adecuar las formas de gerencia con las exigencias del entorno, como oportunidad de bienestar colectivo y no como medidas que simplemente reducen el margen de utilidad. Podemos sin duda alguna aplicar nuevos principios que van más allá de la moda y que se conviertan en beneficios para todos: socios, accionistas, empleados y el medio ambiente en una primera etapa y de los proveedores, clientes y comunidad en una segunda que implique el estudio y la promoción de las acciones responsables hacia el entorno. Ya que es paradójico hablar de RSE externa sin conocer las

experiencias internas de las empresas. Tal como reza un refrán muy popular en el país “la ley empieza por casa”. Por ello vamos a conocerla esa casa llamada RENTRE.

3. Una Mirada al Grupo Renutre

Con treinta años de trabajo el grupo RENTRE se levanta con el ánimo para seguir día a día creciendo como empresa. Así como hace treinta y cinco años con un norte fijo y la voluntad de emprender su negocio el Sr. Leonardo Da Corte comienza a abrirse paso, y en sus palabras a conocer la calle, a relacionarse. En 1978 se constituye en Trujillo-Venezuela de la mano de dos hermanos la empresa REPRESENTACIONES NUTRE, C.A (RENTRE) de naturaleza mercantil, dedicada a la compra y venta de confite con una participación pequeña en el mercado.

Para el año 1996 debido a las nuevas condiciones que se plantearon en el país con la incorporación de Venezuela en el PACTO ANDINO, se vislumbran oportunidades de crecimiento para la organización. Oportunidades que se llevan a cabo entablando negociaciones con empresas latinoamericanas tales como: Comercializadora Súper de Alimentos, C.A (Colombia), Importadora Ordaz y Ordaz C.A (Ecuador), Corporación Endulsa C.A, (Brasil), Casa Luker comercializadora en Venezuela de productos de Chile. Dicha integración económica entre los países participantes extrapolan a RENTRE C.A con mayor posición en el mercado y el volumen de operación creció rápidamente. Permitiendo el desarrollo de las demás empresas: PEPITO C.A, CONFYS C.A, INVERSORA SANDI C.A, RPC INVERSIONES C.A, DCDS C.A. En la actualidad el Grupo es líder en el mercado centroccidental.

Al conocer la génesis del grupo se extrae como fortaleza su capacidad de respuesta y el crecimiento a pesar de las diferentes situaciones que se les han presentado generando nuevos empleos y bienestar colectivo, es recomenzar con cada situación y no olvidar el objetivo, ni de donde venimos. *Es saber reconocer que las grandes empresas alguna vez fueron pequeñas y ese es nuestro camino.*

Por qué son Socialmente Responsables en RENTRE

Empresas medianas y con participación importante en el mercado asumen acciones de RS en el caso particular de tipo interno, es decir, atendiendo a la consecución de condiciones laborales, preservación del Ambiente; transparencia, retribución y rendimiento a los accionistas. Acciones que aunque no se difunden proporcionan la entrada para generar iniciativas de forma estratégica y complementar el desarrollo económico y social con un granito de arena el cual se convertirá en beneficio directo para el empresario y la sociedad en general.

Para determinar si las prácticas de la empresa del grupo RENTRE se corresponden con la RSE se utilizaron técnicas y procedimientos sistemáticos para la recolección, análisis y presentación de los datos, con el fin de describir los elementos que se llevan a cabo a propósito

de la responsabilidad social empresarial. Conforme a la naturaleza y finalidad de la investigación, es de carácter no experimental, ya que no existe manipulación de las variables y su estudio es tal cual se evidencian en la realidad.

A través de una investigación de campo se decide evaluar para este trabajo la parte interna, es decir, medir de forma razonable los elementos de la primera dimensión. Asimismo se clasifica dentro del nivel descriptivo, buscando identificar según los involucrados las variables correspondientes sobre Responsabilidad Social Empresarial interna.

La población es de 160 personas aproximadamente dentro del grupo RENTRE. Así la muestra estará conformada por 48 personas que laboran en el grupo tomando en cuenta la selección aleatoria.

Las formas de recolectar información se realizarán en dos etapas, la primera consiste la observación directa para detectar la realidad de los hechos. Dentro de esta etapa se practicarán entrevistas no estructuradas a personas claves conforme al cargo que ocupan en la organización, ello con la finalidad de obtener información relevante sobre los aspectos puntuales. La segunda etapa consiste en aplicar un instrumento de recolección de información al personal tomando una visión completa en diferentes perspectivas, sobre los mismos temas que encierran las prácticas de RSE.

Cómo es la Responsabilidad Social en el Grupo Renutre

A lo largo de este trabajo se han considerado aspectos teóricos y prácticos en cuanto a la RSE desde un punto de vista interno y externo a su vez se establecen los actores involucrados y los beneficios y la importancia de actuar responsablemente. Es así que en este apartado observaremos el cómo desde la práctica el grupo RENTRE a efectuado acciones de RSE y desde qué punto de vista. Para ello se consideran las variables desde el punto de vista interno y la relación que poseen con los involucrados, entre las que se destacan los resultados expuestos en el Cuadro 1.

En líneas generales se evidencia que los directores de las diferentes empresas que conforman el grupo RENTRE tienen la disposición de escuchar las sugerencias y propuestas en la materia de RSE así como también ahondar en el tema. Así como la opinión con respecto al rendimiento del negocio. No se evidencian artificios contables y menos evasión de obligaciones tributarias, se corrobora al realizar una simulación sobre fiscalización, el orden de la información a nivel contable y administrativo demuestra la calidad de la gestión.

Por parte de los trabajadores se evidencia que el ambiente de trabajo es sano, ya que las relaciones entre los empleados son agradables lo reafirma con el 99% de los encuestados al considerar el lugar de trabajo bueno y agradable. Estiman que el salario promedio está superior al mínimo establecido en ley, sin embargo las políticas de salarios no son iguales en las empresas del grupo, así mismo, aun no se posee un tabulador de sueldos y un 60% opina está bien lo devengado. Consideran que según la ley las compañías otorgan beneficios por encima tales como: bono y HCM. Llama poderosamente la atención que sólo el 28% está

conforme por las responsabilidades del cargo, el resto considera son altas y por ello deben ganar un poco más.

Cuadro 1 Resultados de la Encuesta

RESULTADOS OBTENIDOS POR LOS ENCUESTADOS DE LA RSE INTERNA EN EL GRUPO RENUTRE		
<i>En cuanto a los accionistas:</i>	<i>En los que cuanto a los trabajadores:</i>	<i>En cuanto al Medio Ambiente</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Transparencia en sus operaciones • Rendimiento del Negocio • Disposición a escuchar 	<ul style="list-style-type: none"> • Lugar de trabajo agradable y sano • Los beneficios están apegados a la ley • Reciben capacitación y planes motivacionales 	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de Iluminación Natural • Campaña Ponte verde • Desincorporación de equipos informáticos por medio de donaciones

Fuente: Elaboración Propia

El 66% de los empleados está conforme con el horario de trabajo. Por otra parte las actividades de recreación, juegan un papel importantísimo ya que se evidencia en la actualidad cambios significativos en el área para impulsar la motivación. Se efectúan actividades deportivas con los empleados. Una de las fortalezas es el constante entrenamiento del personal a través del aporte LOCTI que efectúa de la empresa CONFYS C.A, ya que las oportunidades para la capacitación involucra a los empleados de todas las empresas, asimismo se realiza en función de las necesidades del cargo. Es valorada con un 83% del personal que opina permite el desarrollo profesional. Por último entre las cosas que más le agradan al personal, es la comprensión por parte de jefes y compañeros respecto a situaciones que se puedan presentar dentro y fuera del trabajo. Aseguran que cuentan con el apoyo de los directivos y sus compañeros, así como el trato que ellos les otorgan.

Un punto que se considera eje transversal entre los elementos de Responsabilidad Social Empresarial interna y la externa es la preservación del medio ambiente. Es así como el grupo está comprometido con esta tarea y entre las acciones que se llevan a cabo están las siguientes: el ahorro energético a través de la utilización de luz solar en los galpones. Anteriormente los cuatro galpones no tenían acceso a la luz solar, en el año 2010 se sustituyó láminas del techo por unas de material transparente, ello permitió mayor iluminación en todos los espacios, el impacto es demostrativo ya que el uso de energía en estas áreas se redujo significativamente. Se instauró la política de utilización de material reciclado en cuanto al uso de papel, ello significa un cambio de paradigma que hasta hace nada era iniciativa de pocos empleados y ahora es la oportunidad de que todos reutilicen. Se tiene previsto que la desincorporación de equipos informáticos sean objeto de donaciones para su reutilización, se logrará así dar utilidad a bienes en otros ámbitos y no permitir su desecho, cuestión que repercute en el ambiente a través de la disminuir la contaminación. Se implantó una campaña de ponte verde, y a través de la compra de unos vasos al personal de las compañías, se explicó vía correo que

la iniciativa era para preservar el ambiente y por ello se dejarían de consumir vasos plásticos que son desechados.

Por último aunque el estudio se basó en la Responsabilidad Social Empresarial interna se evidenció que las organizaciones han contribuido a la investigación y desarrollo siendo patrocinantes de diferentes eventos científicos y revistas especialmente promovidas por la UCLA. Así como en el ámbito externo realizan donaciones a diferentes instituciones de manera recurrente desde hace más de 20 años. A pesar de los resultados se determinó de manera concluyente que los elementos analizados se han venido ejecutando, sin embargo se aprecia que este tema aun no se ha internalizado en general, por considerarlo actividades cotidianas y no estrategias de sostenibilidad y competitividad sana empresarial

4. Reflexiones del Estudio

La responsabilidad social interna implica las actividades que lleva a cabo una organización para cumplir con sus objetivos cumpliendo para ello con la legalidad, condiciones laborales, rendimiento a los accionistas, preservación del medio ambiente. Lo que se traduce en bienestar colectivo y la atención paulatina al llamado urgente de coadyuvar a la solución de las problemáticas sociales.

Tales prácticas parecieran señalar sólo a las grandes compañías como únicas en la materia, sin embargo existen organizaciones de menor tamaño que en sus operaciones realizan actividades de RSE en el ámbito interno y externo.

En este sentido se observa que los elementos analizados se han venido ejecutando de manera general como actividades propias de la gerencia. De igual forma se aprecia que este tema aun no se ha internalizado en general, por considerarlo actividades cotidianas y no estrategias de sostenibilidad y competitividad sana empresarial.

Es así como tomando en consideración la importancia para el negocio y la sociedad, el hecho de contribuir en una relación ganar-ganar desde el punto de vista interno y externo. Se plantea para el grupo de empresas RENTRE lineamientos sobre RSE para ser aprovechada como ventaja competitiva, tomando en consideración las acciones que ya el grupo realiza de manera cotidiana y donde se desarrolle: la definición del objetivo sobre iniciativa social, motivar a los gerentes y empleados, ampliar el mercado y acercarse al consumidor, fortalecer la imagen y la comunicación.

Las razones, la importancia de generar valor tal y como lo menciona Porter (2006 p. 5) es *“un nuevo enfoque para integrar más eficazmente las consideraciones sociales a la estrategia y las operaciones del negocio central de la empresa”*. Ya qué:

Por primera vez en 15 años, la estimación del número de personas que pasan hambre crónica en el mundo ha bajado en 2010. Sin embargo, los 925 millones de personas aquejados de

hambre o la cantidad de niños que mueren por malnutrición (uno cada seis segundos) siguen siendo cifras "inaceptablemente altas", según lo publicado la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO) en un informe. Indriago,F (2010 p.90)

Los negocios inclusivos se comienzan a ver como un sello de distinción. Reficco,E (2010 p.22)

Las empresas podrían ganar una fortuna haciendo negocio que atiendan a los consumidores ubicados en la base de la pirámide contribuyendo a sacarlos de la pobreza. Su potencial: el gran tamaño. Reficco, E (2010 p.21)

El enfoque de relaciones públicas como tendencia apunta en 75 % el valor de empresarial se fundamenta en la gestión de lo intangible como imagen, reputación, cultura, clima laboral y calidad de Servicio. Bruni J y González R (2010 p.14)

En un estudio realizado por la empresa Radar Globe Scan realizada en 30 países durante noviembre 2009 y febrero 2010 determinó a través de 30 mil entrevistas que: SIETE DE CADA DIEZ PERSONAS PAGARIAN MAS POR PRODUCTOS DE EMPRESAS SOCIALMENTE RESPONSABLES.(resaltado nuestro) (*Venezuela participó a través de la empresa Investigación Venezolana Resquest*) Indriago,f (2010 p.88)

En definitiva no existen fórmulas para cambiar tantas cosas. Quizá no erradiquemos el hambre, es cierto. Quizá no cambiemos nunca el mundo ni su pobreza, ni su inequidad, pero si podemos TRABAJAR PARA CAMBIAR PEQUEÑAS REALIDADES.

Referencias Bibliográficas

Acosta, Rafael. (2002). Inserción del Eje Transversal Responsabilidad Social en los Planes de Estudio de la Universidad Metropolitana. *Revista anuales* [Revista en línea], 2. Disponible: <http://ares.unimet.edu.ve/humanidades/fbhu02/racosta/Temas/RESPONSABILIDAD%20SOCIAL.pdf> [Consulta: 2010, Mayo 27]

Añez, S y otros (2008). Elementos que conforman la Responsabilidad Social Corporativa. [Documento en línea].Disponible: <http://www.redeconomia.org.ve/documentos/desageren/rscorpo.pdf> [consulta: 2010, Mayo 26]

Bruni Josefina y González Rosa (2010). Negocios Rentables con impacto Social. Debates IESA. Caracas Venezuela. Volumen XV. Numero 3 2010.

Esposito C. Martínez, R. Revista Científica Gestión y Gerencia, Responsabilidad Social Empresarial Como Valor De la Gestión Agroalimentaria Caso Fundación Danac, Barquisimeto Venezuela, editorial, Diciembre 2008, Cuatrimestral, Vol.02 N 03, Depósito Legal pp200702LA2779 ISSN: 1856-8572.

Francés Antonio,(2008) Compromiso Social: Gerencia para el siglo XXI, Ediciones IESA, Caracas Venezuela, IESA, Marzo 2008.

Flores, J. y otros (2007). *El argumento empresarial de la RSE: 9 casos de América Latina y el Caribe*. [Libro en línea]. Banco Interamericano de Desarrollo: Editorial incae. Disponible: www.iadb.org. [Consulta: 2010, febrero 15]

Guédez, Víctor (2010). La Responsabilidad Social no es el negocio, pero es parte del negocio. [Documento en línea]. Disponible: www.grupcies.com/boletin/images/stories/.../ArticuloII_Edic_62.pdf. [Consulta: 2011, Marzo 28]

Guerra, Alexis. Revista Compendium, La Responsabilidad Social Empresarial En El Debate, Barquisimeto Venezuela, Julio 2007. Universidad Centrocidental Lisandro Alvarado, Decanato de Administración y Contaduría. Cuatrimestral. Número 18.

Ingriago, Luis (2010). RSE en la etiqueta. Caracas Venezuela. Revista Producto. Tomo I. Julio. Ediciones Producto.

Kliskberg, Bernardo (2006). *ÉTICA EMPRESARIAL: ¿MODA O DEMANDA. IMPARABLE*, Washington DC, junio de 2006. Disponible en: www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/.../rse/334_as_etica_moda.pdf. [Consulta: 2011, Abril 10]

Kliskberg, Bernardo (2008). Hacia una cultura ética empresarial, Buenos Aires, Marzo 2008., Punto de vista de la Sección. Disponible en: www.redunirse.org/.../Hacia%20una%20nueva%20ética%20empresarial.pdf. [Consulta: 2010, Enero 18]

Kliskberg, Bernardo (2008). Una Agenda De RSE Para América Latina, Buenos Aires Argentina, Septiembre 2008, Punto de vista de la Sección. Disponible en: www.inwent.org.br/.../PAPER_BASE_I_Foro_RSE_MERCOSUR_Kliskberg.pdf. [Consulta: 2011, Enero 5]

Porter E. y Mark R. Kramer (2006). Estrategia y Sociedad. Massachusetts Estados Unidos, [Artículo en línea], 2. Disponible: proyectojoven.tierradelfuego.gov.ar/.../RSE-ESTRATEGIA-Y-SOCIEDAD-Porter-y-Kramer.pdf. Reimpreso R0612D-E. [Consulta: 2011, Mayo 23]

Reficco, Ezequiel (2010). Negocio Inclusivos y Responsabilidad Social un Matrimonio Complejo. Caracas Venezuela. Debates IESA. Volumen XV, número 3 2010.

Rosignoli, J (2008, Junio). Responsabilidad social Corporativa, redes y comunidades virtuales: una propuesta teórica de implementación. Trabajo presentado en las 7mas jornadas de Investigación 2008 DAC-UCLA “abriendo espacios a la LOCTI y la Responsabilidad Social”, Barquisimeto.